



**XX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica  
SENDI 2012 - 22 a 26 de outubro  
Rio de Janeiro - RJ - Brasil**

<b>Maria José dos Santos Dias</b>	<b>Betania Maria Alves de Lyra</b>
<b>Companhia Energética de Pernambuco</b>	<b>Companhia Energética de Pernambuco</b>
mdias@celpe.com.br	bmlyra@celpe.com.br

**Diálogo com comunidades elevando a qualidade do relacionamento empresarial com stakeholders: A experiência da CELPE.**

**Palavras-chave**

Atendimento a Clientes  
Comunidades  
Diálogo  
Educação Ambiental  
Responsabilidade Social Empresarial  
Sustentabilidade

**Resumo**

O presente trabalho faz um relato sobre as estratégias utilizadas pela Companhia Energética de Pernambuco - CELPE, no que tange ao relacionamento com clientes de comunidades de baixo poder aquisitivo da Região Metropolitana do Recife, através do desenvolvimento de uma rede de cooperação entre a Empresa, seus colaboradores, parceiros, fornecedores e lideranças comunitárias de 12 instituições sociais produtoras de arte localizadas em áreas carentes, vislumbrando a consolidação do relacionamento empresa-cliente.

Essas práticas estão atreladas ao Programa *Energia Para Crescer* do Grupo Neoenergia e têm como objetivo envolver comunidades, colaboradores, fornecedores e parceiros, propondo para este público o compartilhamento de ações cooperativas que, além de promover a cidadania, estimulam a vinda da comunidade para uma relação mais autônoma com a sociedade, contrapondo, inclusive, às ações convencionais que enaltecem, na maioria das vezes, sua condição de beneficiado passivo nesta relação. O resultado dessas ações se observa na melhoria do relacionamento da empresa com seus públicos de influência, que além de valorizar e promover as comunidades, serve como modelo para estimular modos de vida mais sustentável.

## 1. Introdução

*“Talvez não exista pior privação, pior carência, que a dos perdedores na luta simbólica por reconhecimento, por um acesso a uma existência socialmente reconhecida, em suma, por humanidade.”*

- Pierre Bourdieu, *Meditações Pascalianas* -

O trabalho ora apresentado versa sobre uma prática de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) desenvolvida pela Companhia Energética de Pernambuco – CELPE com o objetivo de ampliar o alcance de seu relacionamento com as partes interessadas (stakeholders), através do envolvimento desses atores no desenvolvimento de ações voltadas para a comunidade e inserindo esta na agenda local do movimento contínuo da RSE.

Essa prática está baseada no estímulo ao desenvolvimento sustentável de 12 comunidades de baixo poder aquisitivo, localizadas em 05 municípios da Região Metropolitana de Recife (RMR) através da formação de uma rede de relação solidária para aproveitamento de vocações artísticas e comercialização de peças artesanais, promovendo a organização de núcleos de produção comunitária em entidades associativas do estado de Pernambuco. As ações que compõem o projeto LUZ no Empreendedorismo têm como base a Educação para Sustentabilidade e estão inseridas no Programa de Responsabilidade Social Corporativa *Energia para Crescer*, alinhadas com a Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia em seus três eixos norteadores: educação ambiental, incentivo a cultura e geração de renda.

Fundamentando nossa prática, faremos inicialmente uma breve análise da conjuntura atual que sinaliza para urgência de ações estratégicas e inovadoras, realizadas em conjunto com nossos stakeholders e conectadas com as necessidades da sociedade em garantir nosso futuro comum. Estamos vivendo um momento inédito de nossa história e sendo continuamente desafiados a despertar para o sentido de humanidade. As questões econômicas, sociais e ambientais exigem soluções inovadoras, visto que não temos nenhum referencial anterior. Somos provocados a assumir responsabilidades coletivas como humanidade e o grande desafio é mobilizar a sociedade para construção de uma massa crítica que caminhe para transformação de todos. É imperativo inserir a sustentabilidade na agenda do planeta. Chegamos num estágio de desigualdades que não deve ser mais discutido o que vai ser feito, e sim, quem vai fazer o que...

Sendo assim, a responsabilidade social se apresenta como um tema cada vez mais importante no comportamento das organizações, exercendo impactos nos objetivos, estratégias e no próprio significado da empresa. Aqui destacamos a importância do diálogo nas relações da Responsabilidade Social Empresarial e, a partir de sua análise, sugerimos novas possibilidades de gestão de projeto social, onde destacamos o acesso à informação, a mobilização popular, a articulação com parceiros, o envolvimento das outras partes interessadas, o trabalho em rede e o diálogo permanente como valores irrefutáveis para transformação social e contribuindo sobremaneira para a construção de um consenso global.

Tomando-se por base estas conceituações, apresentaremos o projeto Luz no Empreendedorismo como uma experiência a ser avaliada com foco no relacionamento com o público de comunidades mediado por uma postura ética e preparatória para um modo de vida sustentável. Faremos uma análise da atuação do Projeto e

de seus resultados, esperando identificar seus pontos fortes e suas fragilidades em todos os níveis de atuação.

Ao final traremos algumas considerações acerca do exposto, as quais irão constituir nossas conclusões.

## 2. Desenvolvimento

*“Assegurar que as comunidades, em todos os níveis, garantam os direitos humanos e as liberdades fundamentais e proporcionem a cada um a oportunidade de realizar seu pleno potencial.” (Carta da Terra)*

As contínuas turbulências da crise mundial colocam em evidência a necessidade de se promover mudanças profundas nos modelos de desenvolvimento tradicionalmente conhecidos. A crise econômica afeta profundamente a produção, o comércio, as finanças e as relações interpessoais. E não pára por aí. Vivemos principalmente uma crise ecológica com o acelerado ritmo das mudanças climáticas, o aquecimento global e a depredação dos recursos naturais. O capitalismo desenfreado dos últimos anos, atrelado ao apelo consumista, tem gerado graves conseqüências sociais, com a diminuição dos postos de trabalho e a precarização do emprego. Como ressalta Leonardo Boff, pensador brasileiro com significativa contribuição para o texto da Carta da Terra: “Estamos diante de uma grave crise civilizatória!”. A superação dos problemas exigirá mudanças profundas na nossa concepção de mundo, levando a ruptura com o modelo econômico baseado na exploração e no lucro incomensurável para seguirmos para a edificação de um modelo de sociedade baseado em uma economia solidária, na relação respeitosa com a natureza, na busca harmoniosa da convivialidade focada na produção do que é necessário para evitar a exaustão dos recursos naturais. Essa incessante busca pelo equilíbrio ecológico, social e econômico passa necessariamente por um novo modelo de gestão de negócios, meio ambiente e tecnologias sociais. Sustentabilidade é questão de ordem! O momento exige a promoção de mudanças radicais e profundas com o engajamento de todos os atores sociais (stakeholders) e de modo colaborativo, para implementação de iniciativas que nos levem ao caminho da transição para uma sociedade mais justa e sustentável. Toda ação humana deve primar pela produção consciente e utilização racional dos recursos naturais, garantindo a continuidade e preservação da biodiversidade e ecossistemas naturais.

Especificamente em Pernambuco, vivemos um momento histórico único com forte aceleração da economia no estado, bem como com todos os dilemas e conflitos de interesses que permeiam o movimento para atingirmos o Desenvolvimento Local Sustentável. Urge a construção de caminhos que assegurem aos pernambucanos uma qualidade de vida elevada, expressa pela inserção em justas condições no mercado de trabalho; pela oportunidade de usufruir bens culturais; de ter acesso à educação; de dispor de um bom estado de saúde; e de desfrutar de um elevado sentimento de segurança e de auto-estima. Esse é o desenvolvimento que precisamos, mas nossos indicadores sociais sinalizam que ainda temos um longo caminho a percorrer.

As empresas têm papel fundamental na transição para esse novo cenário. Suas responsabilidades, como já se sabe, devem ultrapassar as obrigações fiscais e tributárias, extrapolar os ganhos competitivos que as ações sociais agregam às suas estratégias de negócios e avançar para um patamar onde a mobilização por um amplo envolvimento de todos os seus públicos de relacionamento na elaboração conjunta de propostas de interesse de todos e estejam radicalmente inseridas em seu plano de negócios.

A sustentabilidade deve permear as ações empresariais com estratégia de negócio economicamente viável,

socialmente justo e ecologicamente correto.

Como ressalta a mobilizadora da Carta da Terra no Brasil Cristina Moreno: *“a Sustentabilidade encontra-se de uma maneira ou de outra, presente em quase todas as empresas. O que é ainda relativamente novo é o entendimento da Sustentabilidade como um modelo de gestão organizacional pautado em relações éticas, transparentes e de qualidade com todos os seus relacionamentos, incorporando, integrada e holisticamente, as dimensões ambiental - econômica - social.”*

Seguindo por esse prisma, Schommer (1999) traz a idéia de que responsabilidade social pressupõe a atividade empresarial que envolve compromissos com toda a cadeia produtiva da empresa - clientes, funcionários, fornecedores, poder público, meio ambiente, além das comunidades - apoiada numa premissa de interdependência mútua. Sendo assim, as práticas bem-sucedidas precisam ser difundidas e apropriadas por diferentes atores, adaptando-se as mesmas às realidades locais.

Para além da utopia, e pensado a partir de nossas inquietações diante dos contrastantes índices sociais da Região Metropolitana do Recife, surge o Projeto Luz no Empreendedorismo, com a proposta de desenvolver uma medida colaborativa através do diálogo entre as partes interessadas, visando a consolidação de um formato inovador de participação e construção multissetorial, que exerce a importante função de aproximar as partes interessadas da cadeia produtiva da CELPE.

Inspirados nos princípios da Carta da Terra e em seus objetivos educacionais, as ações do Projeto LUZ têm como base a formação de lideranças para sustentabilidade, tendo como resultado imediato a geração de renda e trabalho, a abertura de espaços para exposição e comercialização da produção.

A iniciativa viabiliza capacitações, cursos e palestras que englobam e interligam temas como:

- Sustentabilidade com Eficiência Energética;
- Educação Ambiental;
- Consumo Consciente - Uso eficiente, seguro e produtivo da energia elétrica;
- A Importância da Participação Comunitária no Movimento da RSE;
- Bioenergética Solidária;
- Oficinas para artesanato com reciclados e a prática dos 4 R's – Repensar / Reciclar / Reduzir / Reutilizar;
- Empoderamento comunitário, protagonismo social e cidadania – construindo relações éticas.

O projeto promove a integração entre os colaboradores da empresa, fornecedores e clientes através do movimento contínuo de arrecadação de matéria prima para confecção de peças artesanais, bem como nas campanhas internas de conscientização para coleta seletiva e posterior reciclagem de material sólido. Alguns dos nossos fornecedores estão envolvidos com o projeto na medida em que compartilham em suas instituições as campanhas, ampliando assim, a quantidade de material arrecadado destinado à comunidade. Com esse suporte, realizamos capacitação para os artesãos dos núcleos de produção estimulando o espírito empreendedor das comunidades, sugerindo a utilização de material alternativo na confecção das peças. Este material que é tratado como lixo e costumeiramente descartado, passa a ser reutilizado ou reciclado, servindo para minimizar os possíveis danos que seu descarte poderia causar ao meio ambiente.

Nosso público alvo é composto de 55 artesãos, promotores da cultura local, moradores de comunidades de baixo poder aquisitivo do estado de Pernambuco e associados a 12 entidades representativas que desenvolvem, coletivamente, habilidades que estimulam o desenvolvimento local.

As diretrizes do projeto são traçadas coletivamente com a participação de todos os artesãos e o diálogo permanente é estimulado através de encontros mensais nas dependências da Empresa. Essas reuniões são de extrema importância tendo em vista que, nesses encontros, fazemos avaliação do impacto causado pela

realização do projeto medindo o grau de satisfação dos participantes e indagando quais ações devemos potencializar, quais descartar e que rumos o projeto deve tomar, enfatizando assim, o poder decisório e a autonomia do grupo.

Os depoimentos dos artesãos servem como uma caixa de ressonância para nossa atuação, pois possibilita a inclusão de ações de real interesse e validade, reforçando nosso propósito de melhoria em nossas práticas. As informações obtidas através desse processo avaliativo compõem relatórios que servem como guias, ampliando as possibilidades de caminhos a seguir, com o intuito de nos constituirmos como empresa cidadã e, cada vez mais, conquistarmos a satisfação do cliente.

A autonomia comunitária é estimulada também através da realização de cursos para formação de líderes como o Curso para Elaboração de Projeto Social e no **Programa Pernambuco Trabalho e Empreendedorismo da Mulher (PPTM)**, envolvendo parceiros como a BPW Brasil e o SEBRAE Pernambuco.; capacitações para cadeia produtiva ligada ao artesanato e turismo; participação ativa na EXPOCELPE – Mostra de resultados sustentáveis, no Comitê Gestor do Projeto Jogos Limpos do Instituto Ethos de Responsabilidade Social (como representação comunitária), nas Conferências de Sustentabilidade promovidas pela CELPE e na Rede Empresarial pela Sustentabilidade desenvolvida pelo Instituto Ethos e articulada em Pernambuco pela CELPE; e Painel Sustentabilidade – Repensando conceitos e atitudes. Este último realizado em 04 módulos, semestralmente, nos meses de junho e novembro.

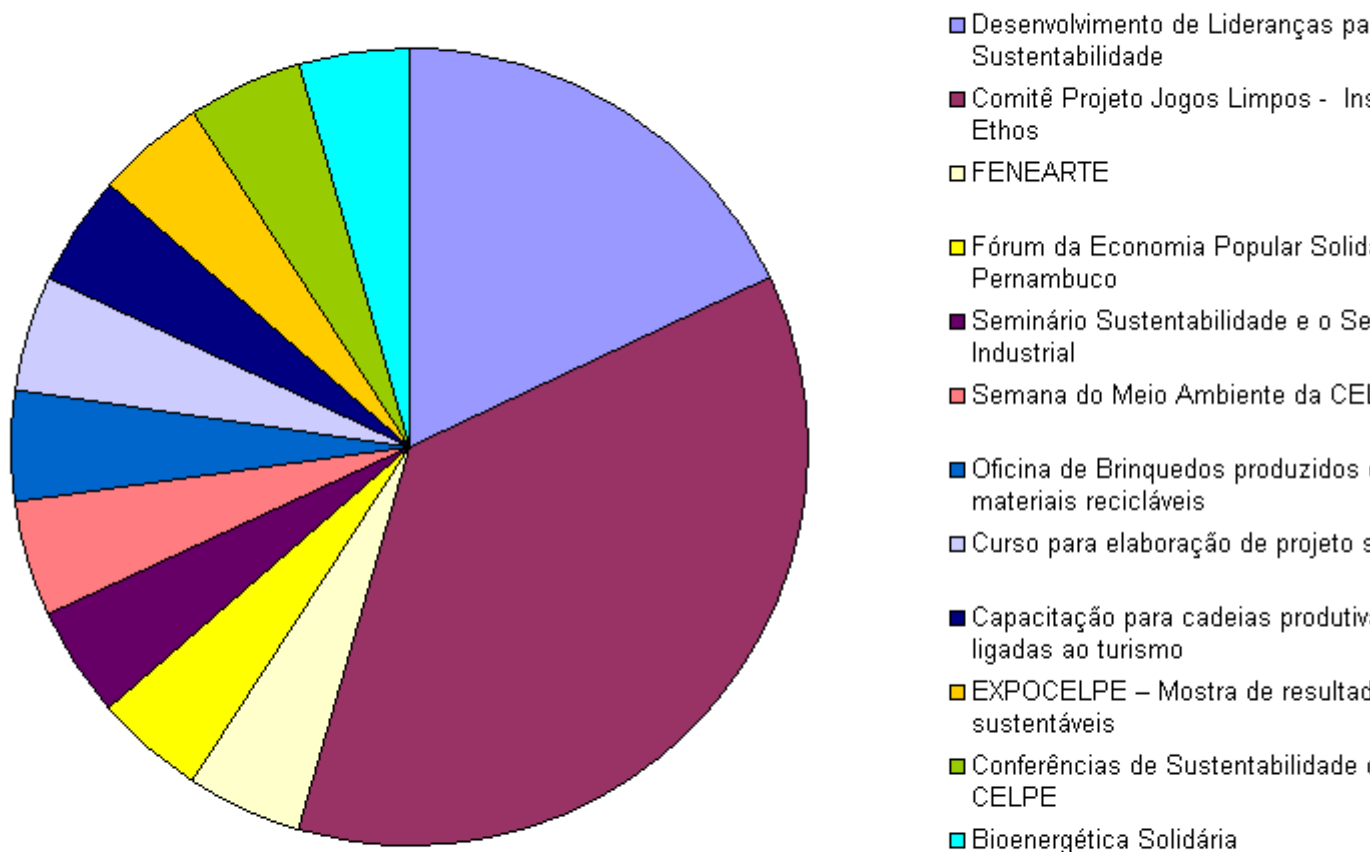
A CELPE, através do Projeto, também abre espaço para sessões mensais de Bioenergética Solidária, com o objetivo de possibilitar o acesso da comunidade a métodos de desenvolvimento biopsicosocial, buscando um funcionamento grupal fluido, coeso, e focado no processo de convivência harmoniosa e integração de grupos e aprofundamento dos vínculos.

É importante salientar que o resultado adquirido a partir dessas ações vai muito além dos mensurados, tendo em vista que essas práticas têm sido replicadas em outras empresas através dos artesãos do Projeto LUZ no Empreendedorismo, agora desenvolvendo a função de multiplicadores e repassando novos conhecimentos para outros artesãos, expandindo assim, a rede de interligações.

Como resultado direto das ações do Projeto temos o envolvimento de 12 entidades comunitárias numa rede de produção solidária; a aprendizagem coletiva através da mobilização e cooperação para uma sociedade mais justa e sustentável; a inclusão de outros grupos neste processo de desenvolvimento do potencial humano com incentivo à autonomia comunitária, que se dá também através da percepção de sua identidade social, inclusive com ampliação do *marketing* comunitário, servindo de espelho para disseminação das práticas culturais e produção comercial em outras comunidades.

Destacamos ainda, o estímulo a novas práticas e uso consciente, favorecendo a preservação ambiental através da reutilização e reciclagem de materiais com participação, como expositores; o acompanhamento do calendário cultural do estado de Pernambuco com capacitação para produção e abertura de espaços para confecção e venda de peças artesanais por ocasião das datas festivas; a formação de parcerias com agências governamentais para ampliação dos espaços (eventos e feiras) e a ampliação da capacidade produtiva local e a melhoria dos indicadores sociais através da comercialização das peças artesanais produzidas, refletindo em geração de renda com inserção na Economia Solidária.

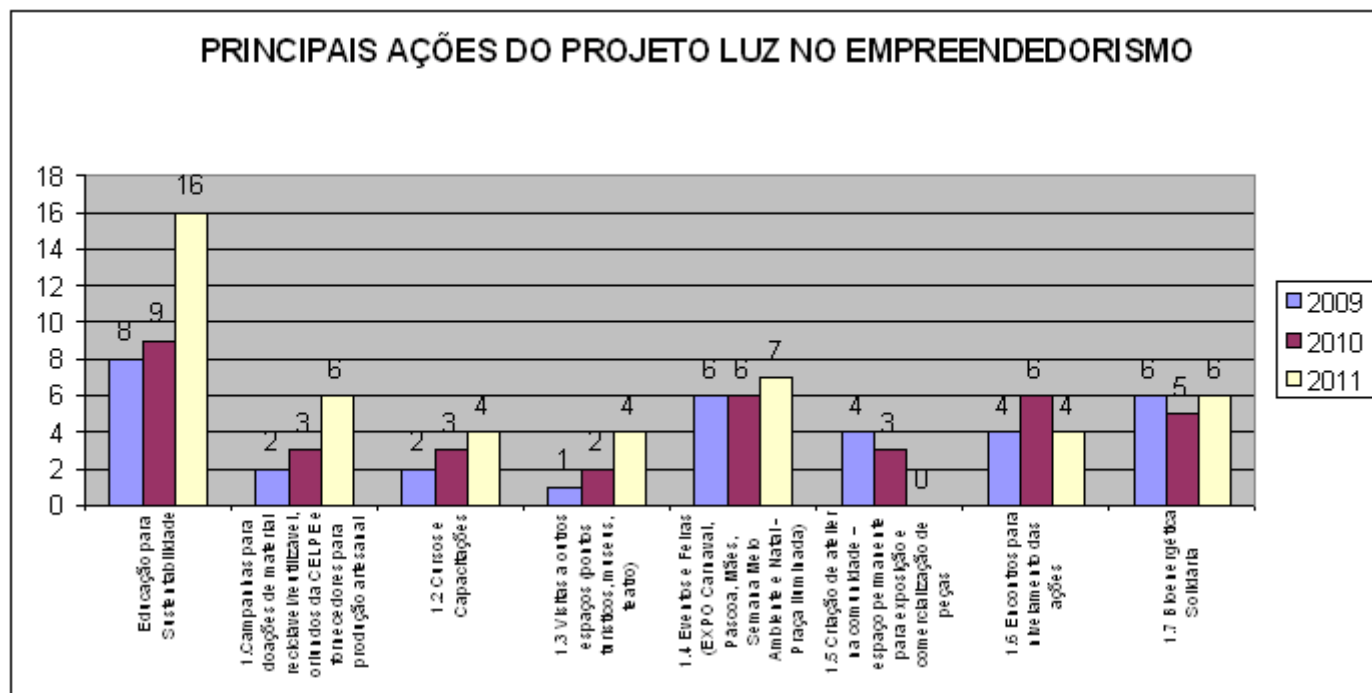
# EDUCAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE



No ano de 2011, o Projeto LUZ no Empreendedorismo, além dos 04 encontros anuais para nivelamento e direcionamento das ações, investiu ainda mais no programa de Educação para Sustentabilidade através do Painel *Desenvolvimento de Lideranças para Sustentabilidade*, com a metodologia sugerida pela Carta da Terra em 04 encontros semestrais; 08 encontros promovidos pelo Instituto Ethos inserido no Projeto Jogos Limpos; Participação em eventos anuais como FENEARTE (Feira Nacional de Negócios do Artesanato), através do Conselho Estadual de Economia; no Fórum da Economia Popular Solidária de Pernambuco; no Seminário *Sustentabilidade e o Setor Industrial*, realizado pela FIEPE como ouvintes; no ciclo de palestras "Seja Consciente para um Mundo Sustentável" durante a Semana do Meio Ambiente da CELPE e no Natal promove a Oficina de Brinquedos produzidos com materiais recicláveis, estimulando a criatividade e a conscientização ambiental dos participantes.

## PRINCIPAIS AÇÕES DO PROJETO LUZ NO EMPREENDEDORISMO

TRIÊNIO 2009 / 2010 / 2011 :



O Projeto também foi destaque em eventos como:

\* IV Conferência Internacional BAWB – “Cooperação Regional para o Desenvolvimento Sustentável”;

\* IX Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica;

\* I e II Encontros CELPE & Grandes Clientes;

\* Conferência de Sustentabilidade da CELPE em seus 3 anos de realização, de 2008 a 2010.

E reconhecimento e valorização da prática:

FNQ – Projeto selecionado para exposição e fomento de idéias no Banco de Boas Práticas da Fundação Nacional de Qualidade.

FIEPE – Finalista do Prêmio Sustentabilidade Ambiental, que tem por objetivo incentivar práticas inovadoras na área socioambiental entre as empresas ligadas ao Sistema FIEPE bem como mostrar ao mercado casos de sucesso e promover a troca de experiências e conhecimento para disseminar hábitos benéficos ao desempenho sustentável das empresas.

Mídia alusiva ao Projeto:

Notícia no site oficial da Earth Charter Initiative:

<http://www.earthcharterinaction.org/content/articles/483/1/Earth-Day-and-EC10-in-Pernambuco-Recife-Brazil/Page1.html>

**ARTESÃOS RECIFENSES EXPÕEM PEÇAS DE MATERIAL RECICLADO:**

*Cuidar do meio ambiente e gerar renda a partir da reciclagem. É com essa aprendizagem que os primeiros beneficiados do projeto de Qualificação Profissional para os Atores da Cadeia Produtiva do Turismo do Recife, da Secretaria de Turismo da Prefeitura do Recife, expuseram e comercializaram suas peças na ExpoCelpe: Mostra de Resultados Sustentáveis, na sede da Companhia Energética de Pernambuco (Celpe), do Grupo Neoenergia.\**      Notícia no site da Prefeitura da Cidade do Recife após a EXPOCELPE em 09/11/2009

[Iniciativa de combate à corrupção na Copa mobiliza empresários ...](#)

25 nov. 2011... O projeto do Instituto Ethos foi um dos escolhidos para receber 3 milhões de... de Igarassu) e do Projeto Luz no Empreendedorismo (CELPE).

[www.jogoslimpos.org.br/.../iniciativa-de-combate-a-corrupcao-na-copa-mobiliza-empresarios-em-recife/](http://www.jogoslimpos.org.br/.../iniciativa-de-combate-a-corrupcao-na-copa-mobiliza-empresarios-em-recife/) - [Em cache - Similares](#)

[Celpe - Ação Empresarial pela Cidadania - PE](#)

Outros projetos próprios são desenvolvidos pela Empresa em prol das comunidades de baixo poder aquisitivo, como o Luz no Empreendedorismo, Redes,...

[www2.acaoempresarial.org.br/acao.../acao\\_associados\\_ler.php?...](http://www2.acaoempresarial.org.br/acao.../acao_associados_ler.php?...) - [Em cache - Similares](#)



### 3. Conclusões

*“O destino do homem deve ser criar e transformar o mundo, sendo o sujeito de sua ações.” (Paulo Freire)*

Começaremos as considerações finais com uma citação de Boff: *“Hoje nos encontramos numa fase nova na humanidade. Todos estamos regressando à Casa Comum, à Terra: os povos, as sociedades, as culturas e as religiões. Todos trocamos experiências e valores. Todos nos enriquecemos e nos completamos mutuamente”*.

Talvez este seja o maior ensinamento que compartilhamos nesta prática: O diálogo promovido entre a CELPE e seu público de interesse favorece a troca de experiências e uma atuação conjunta que enriquece a todos.

**Vivemos um momento de co-responsabilidade e sabemos que as empresas não podem ficar de fora dessa grande mobilização para o surgimento de um consenso global.** Para chegarmos nesse ponto é fundamental o desenvolvimento da responsabilidade universal e da educação voltada para a cidadania planetária, que busca a convivência harmônica entre os humanos e a natureza.

É claro que temos um longo caminho a percorrer, visto que, as relações humanas são costumeiramente assimétricas. Mas, longe de ser ingênuas, temos a visão que, ao identificar mecanismos para superação dos obstáculos impostos por ruídos na comunicação e opiniões divergentes, alcançaremos um estágio onde todos evoluem. Uns mais, outros menos, num aprendizado vivo, transparente e com a compreensão do interesse comum que nos move.

E isso é inspirador!

**As empresas têm desenvolvido papel fundamental e estratégico** no combate a pobreza e exclusão social. A política energética para os consumidores de baixa renda não pode ficar limitada ao beneficiamento assistencialista à comunidade como a aplicação do desconto da tarifa social ou campanhas de arrecadação de mantimentos para doação em comunidades carentes. Nossa prática propõe avançar para além disso. Agir "de forma sustentável" é, cada vez mais, condição *sine qua non* para a nossa sobrevivência. Nossas práticas devem estar radicalmente alinhadas com os objetivos de desenvolvimento do milênio e avançar com políticas de superação da pobreza. E, não há movimento transformador se não houver um vasto engajamento comunitário.

As ações desenvolvidas pelo Projeto LUZ no Empreendedorismo resultam em estímulo a novas práticas e uso consciente, favorecendo a preservação ambiental através da redução de consumo, reutilização e reciclagem de materiais com ampliação da capacidade produtiva e melhoria dos indicadores sociais, tendo a promoção da sustentabilidade local como forma de combate às desigualdades sociais, gerando oportunidades para o envolvimento dos *stakeholder*, no exercício de cidadania e no estímulo à adimplência e a redução de perdas em áreas de comunidades, sabendo-se que a mudança de comportamento inicia a partir do estímulo ao consumo consciente e de uma melhor distribuição de renda, bem como por ações que visam ampliar a qualidade no atendimento e a conseqüente satisfação do cliente.

### LUZ VISUAL –Rede Social para Além das Elétricas:

58

Lindinalva Mendes da Silva  
Professora da escola comunitária Pequeno  
Aprendiz, do Alto da Colina, Jabotão.

“Fazemos arte de reciclagem de garrafa PET, ocupando 16 adolescentes e seis donas de casa. Os jovens que estão nesse projeto conosco, estão livres de se envolver com drogas e com o crime. Eles se envolvem com arte. E o que nos faltava era apoio para vender nosso trabalho. A Celpe deu esse apoio. Dá transporte toda vez que precisamos participar de feira e exposição. E já estamos tendo lucro hoje em dia”.





#### 4. Referências bibliográficas

BOFF, Leonardo. **Ethos Mundial. Um consenso mínimo entre os humanos**. Brasília : Letraviva, 2000.

\_\_\_\_\_, **Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela terra**. 7 ed. Rio de Janeiro: Vozes. 2001.

\_\_\_\_\_, Revista Fórum, abril 2007.

BUBER, Martin. **Do diálogo e do dialógico**. São Paulo: Prespectiva, 1982.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

GADOTTI, Moacir. **Pedagogia da terra**. 2, ed. São Paulo: Peirópolis, 2000.

MORENO, Cristina. **Pessoas sustentáveis em empresas sustentáveis**. Acesso e 26/02/2010, disponível em <http://www.wisdom.com.br/case05>.

SCHOMMER, Paula C. **Empresas e sociedade: cooperação organizacional num espaço público comum**. Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração (ENANPAD), 1999.

#### Sites:

Leonardo Boff ([www.leonardoboff.com.br](http://www.leonardoboff.com.br)).

Carta da Terra ([www.cartadaterrabrasil.org](http://www.cartadaterrabrasil.org)).

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social ([www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)).

---