

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS**

GLEISON LUÍS ARAUJO

**AS INTERAÇÕES DA ISO 26000 COM A RESPONSABILIDADE
SOCIAL E O SERVIÇO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES
CALÇADISTAS: estudo de caso**

FRANCA

2014

GLEISON LUÍS ARAUJO

**AS INTERAÇÕES DA ISO 26000 COM A RESPONSABILIDADE
SOCIAL E O SERVIÇO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES
CALÇADISTAS: estudo de caso**

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do título de Mestre em Serviço Social. Área de Concentração: Serviço Social: trabalho e sociedade.

Orientadora: Profa. Dra. Rosalinda Chedian Pimentel

FRANCA

2014

Araujo, Gleison Luís

As interações da ISO 26000 com a responsabilidade social e o Serviço Social nas organizações calçadistas : estudo de caso / Gleison Luís Araujo. –Franca : [s.n.], 2014

145 f.

Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

Orientador: Rosalinda Chedian Pimentel

1. Serviço social – Administração. 2. Responsabilidade social da empresa. 3. Desenvolvimento organizacional. I. Título.

CDD – 362.85

GLEISON LUÍS ARAUJO

**AS INTERAÇÕES DA ISO 26000 COM A RESPONSABILIDADE
SOCIAL E O SERVIÇO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES
CALÇADISTAS: estudo de caso**

Dissertação Apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais,
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do
título de Mestre em Serviço Social. Área de Concentração: Serviço Social:
trabalho e sociedade.

BANCA EXAMINADORA

Presidente: _____
Profª Drª Rosalinda Chedian Pimentel

1º Examinador: _____
Profª Drª Ana Paula Barbosa - Unifran

2º Examinador: _____
Profª Drª Helen Barbosa Raiz Engler – FCHS/Unesp

Franca, 11 de março de 2014.

A Deus, por eu respirar e por me inspirar.

Para meus pais e irmãos, a quem devo as melhores alegrias da vida até o momento. Com vocês sou extremamente feliz.

Para minha esposa, por permitir sermos únicos juntos. Obrigado por me acalmar com seu acalanto.

Para meus amigos de canto (em qualquer canto), com quem aprendi que é mais importante e bonito sermos todos juntos ao invés de um.

“Voa coração,
A minha força te conduz!
E o sol de um novo amor
Em breve vai brilhar.
Vara a escuridão,
Vai onde a noite esconde a luz,
Clareia seu caminho e acende o meu olhar.
Vai aonde a aurora mora
E acorda um lindo dia;
Colhe a mais bela flor
Que alguém já viu nascer.
E não se esqueça de trazer força e magia,
O sonho, a fantasia
E a alegria de viver.”

Ao que vai chegar – Toquinho.

ARAUJO, Gleison Luís. **As interações da ISO 26000 com a responsabilidade social e o Serviço Social nas organizações calçadistas**: estudo de caso. 2014. 145 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2014.

RESUMO

A aquisição do conceito de Responsabilidade Social pelas empresas privadas, hoje, é um importante fator de mudança e, também, grande fortalecedor do comportamento empresarial. Esse fato torna possível a promoção de mudanças sociais que poderão levar o país a uma prosperidade econômica. Desenvolver programas sociais apenas para divulgar a empresa ou como forma compensatória não traz resultados positivos sustentáveis ao longo do tempo. Porém, a empresa que incorporar tais princípios e os aplicar corretamente, pode obter resultados positivos que irão influenciar na própria valorização de sua imagem institucional e na marca que carrega. Além disso, a contratação e a manutenção de profissionais capacitados são importantes para que possam crescer juntamente com a empresa e proporcionar um ambiente flexível com grande capacidade de adaptação e longevidade. No desenvolvimento da presente dissertação tornou-se necessária a indagação de alguns pontos importantes para a compreensão dos motivos e das formas pelos quais as empresas vieram a ser co-responsáveis pelo desenvolvimento social e humano da sociedade em que está inserida. Tais pontos associam-se ao levantamento da importância do processo de implantação da certificação de Responsabilidade Social ISO 26000 no grupo empresarial AMAZONAS, localizado na cidade de Franca, Estado de São Paulo. Assim, é imprescindível que seja esclarecida a forma de atuação do profissional do Serviço Social nesta empresa, tornando-se possível a compreensão de como este profissional poderá ser importante na elaboração e implementação de projetos e programas sociais que estejam ligados à melhoria da qualidade de vida daqueles que estão, direta ou indiretamente, envolvidos.

Palavras-chave: responsabilidade social. desenvolvimento sustentável. ISO 26000. Serviço Social e empresa.

ARAUJO, Gleison Luís. **As interações da ISO 26000 com a responsabilidade social e o Serviço Social nas organizações calçadistas**: estudo de caso. 2014. 145 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2014.

ABSTRACT

The acquisition of social responsibility concept, by private companies today, is an important changing factor and also a great behavior encouraging for companies and makes the social changes possible that can lead a country to an economical prosperity. Developing social programs just to divulge the company or as a compensatory way, do not bring positive results defensible in the long term. But, the company that incorporates such principles and correctly apply them can get positive results, that will influence on the valorization of its institutional image and on the trade mark it holds. Besides that, the hiring and maintenance of capable professional is important for them to grow along with the company and promoting a flexible environment with a great adapting capacity and longevity. In the developing of the present study, it became necessary the questioning of certain important points for the understanding of the reasons why, by which, the company became co responsible for the social and human development, in which it is inserted. Such points are associated to the importance of the implantation of certification Social Responsibility ISO 26000 from AMAZONAS Group, located in Franca São Paulo State. Therefore, it is essential to clarify the way of acting from the professional Social Service in this company, making it possible the understanding and how such professionals can be important in the elaboration and implementation of social projects and programs which can be linked to live quality improving of those who are directly or indirectly involved.

Keywords: social responsibility. environment development. ISO 26000, Social Service and company

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Área de atuação dos Projetos de Responsabilidade Social da empresa (foco principal).....	92
TABELA 2 – Definição da amostra estratificada proporcional.....	93
TABELA 3 – Universo da pesquisa.....	94
TABELA 4 – Caracterização final da amostra.....	106
TABELA 5 – Participação dos colaboradores que entregam a amostra na pesquisa.....	110
TABELA 6 – Relevância dos motivos da adoção de Programas de Responsabilidade Socioambiental pela empresa	113

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Percentual dos Departamentos que participaram da Entrevista.....	95
GRÁFICO 2 – Áreas de atuação dos Projetos de Responsabilidade Social da empresa.....	107
GRÁFICO 3 – Conhecimento sobre os programas de Responsabilidade Social do Grupo AMAZONAS	112
GRÁFICO 4 – Relevância dos motivos da adoção de Programas de Responsabilidade Socioambiental pela empresa	114
GRÁFICO 5 – Participação dos colaboradores nos Programas/Projetos de Responsabilidade Social do Grupo AMAZONAS	115
GRÁFICO 6 – Práticas de gestão de pessoas utilizadas pelo Grupo AMAZONAS e seus vínculos com a orientação de pessoas e cargos	119
GRÁFICO 7 – Práticas de gestão de pessoas vinculadas à remuneração e benefícios praticados pelo Grupo AMAZONAS.....	120
GRÁFICO 8 – Práticas de gestão de pessoas vinculadas aos sistemas de informação internas.....	121

LISTA DE SIGLAS

ABICALÇADOS	Associação Brasileira das Indústrias de Calçados
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ADCE	Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresa
CEPAA	<i>Council on Economics Priorities Accreditation Agency</i>
CMMAD	Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento
COCAPEC	Cooperativa de Cafeicultores
CTCCA	Centro Tecnológico do Couro, Calçados e Afins,
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
GESSOT	Grupo de Estudos do Serviço Social do Trabalho
GIFE	Grupo de Institutos, Fundações e Empresas
IBASE	Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDESUFRAN	Instituto de Desenvolvimento Sustentável de Franca e da Bacia do Rio Sapucaí Mirim/Grande
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OSCIP	Organização da Sociedade Civil com Interesse Público
PIB	Produto Interno Bruto
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PNUMA	Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
SAI	<i>Social Accountability Internacional</i>
SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SINDIFRANCA	Sindicato das Indústrias de Franca
UKAS	<i>United Kingdom Accreditation System</i>

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
PARTE 1 REFERENCIAL TEÓRICO	21
CAPÍTULO 1 REFLEXOS DO DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL	22
1.1 Retrospectiva Histórica sobre o Processo de Produção.....	24
1.2 Implicações Empresariais no Processo da Sustentabilidade	29
1.3 O Surgimento da Responsabilidade Social Empresarial	43
1.4 O Caminho da Certificação.....	55
1.5 A Implantação da ISO 26000.....	64
CAPÍTULO 2 SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE SOCIAL	70
2.1 O Serviço Social: um breve histórico	71
2.2 O Serviço Social nas Organizações	77
PARTE 2 ESTUDO DE CASO	83
CAPÍTULO 3 A PESQUISA	84
3.1 Metodologia	85
3.2 O Cenário da Pesquisa	97
3.3 O Objeto da Pesquisa: o Grupo AMAZONAS.....	100
CAPÍTULO 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	108
4.1 Análise dos Resultados Quantitativos e Qualitativos.....	109
COMENTÁRIOS FINAIS	124
REFERÊNCIAS	130
APÊNDICES	
APÊNDICE A – Roteiro Semi-Estruturado das Entrevista	138
APÊNDICE B – Minuta do Questionário a ser Aplicado junto aos Gestores e a(os) Assistente(s) Social(is)	140
ANEXOS	
ANEXO A – Termo de consentimento livre e esclarecido	144

INTRODUÇÃO

Hodiernamente, quando se fala em preocupações ambientais, é comum pensar que elas são mais um dos vários modismos que as sociedades dos séculos XX e XXI passaram a vivenciar. De fato, o assunto ganhou muita visibilidade a partir da década de 1960, momento em que vários problemas ambientais, como a destruição da camada de ozônio e o aquecimento do planeta Terra, vieram atormentar a vida da comunidade global.

O aumento crescente e significativo da introdução das máquinas nos processos de produção e os efeitos desta em escala mundial deram uma velocidade inédita à exploração do meio ambiente, despertando a preocupação com o futuro dos recursos naturais e também da própria Terra. Por causa da diminuição na disponibilidade dos recursos e da aceleração dos problemas ambientais, os debates sobre a natureza não pararam de crescer nas últimas décadas; afinal, tornou-se urgente o reexame e o redimensionamento dos projetos de crescimento econômico sob a perspectiva do desenvolvimento humano e da conservação ambiental.

Nesse contexto, a Organização das Nações Unidas (ONU) – passou a incentivar discussões com o maior número possível de Estados-nação cujo objetivo era garantir o desenvolvimento econômico internacional e a redução da pobreza, em nível mundial, de forma que o usufruto dos bens naturais pudesse ser garantido para as presentes e futuras gerações. Assim, a questão ambiental foi incluída definitivamente no rol das grandes questões do novo milênio a serem debatidas.

A segunda metade do século XX mudou significativamente a visão do homem sobre sua relação com o Meio Ambiente, ao passo que também o atentou para a maneira com a qual estava se relacionando com o seu semelhante, alertando a sociedade para os impactos negativos proporcionados pelo desenvolvimento e pelo progresso.

Várias teorias surgiram na tentativa de descrever melhor a interação entre as atividades econômicas e o Meio Ambiente e os caminhos já traçados pelas organizações para atingirem a sustentabilidade de seus respectivos processos de produção, proporcionando aos seus colaboradores uma condição de trabalho realmente digna.

Acompanhada de uma competição acirrada por mercados globalizados, a crescente conscientização ecológica impôs uma reavaliação das práticas empresariais. Diante da abundância de oferta, o cliente contemporâneo tende a

privilegiar as empresas comprometidas com o bem-estar de sua comunidade, seja por meio da preservação do próprio Meio Ambiente natural, seja por práticas sociais responsáveis, adentrando-se, neste ínterim, nas relações de trabalho.

O perfil do consumidor do século XXI vem contribuindo para mudar certas atitudes empresariais neste novo paradigma do mundo dos negócios.

Esse é um desafio que se apresenta para todas as culturas do corrente século e é dentro desse cenário que esta dissertação de Mestrado buscará identificar os mecanismos do novo modelo de gestão ambiental brasileiro e de Responsabilidade Social nas empresas.

Entretanto, é necessário ficar claro que a empresa deve ter a cultura da Responsabilidade Social incorporada ao seu pensamento, ou seja, a empresa deve conhecer claramente o objetivo real das preocupações desta política. As ações desempenhadas pelo segundo setor devem trabalhar de forma transparente e devem buscar sempre o desenvolvimento de trabalhos conscientes e que estejam de acordo com a realidade daqueles que estão envolvidos com os projetos e programas das empresas.

Conceitos inerentes à Responsabilidade Social Empresarial destacam que esta é uma forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o Desenvolvimento Sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. Estes fatores tornam-se instrumentos fundamentais para o Estado - como fomentador de Políticas Públicas - e para as empresas, como uma estratégia de mercado, pois em tempos de mundialização de capital, o diferencial é forma de atuação da empresa na comunidade onde ela se insere.

Esta dissertação iniciar-se-á através de uma reflexão sobre a ideia que conduziu o pesquisador à seleção do presente tema e a forma de como este será efetivado. Consideramos, por bem, traçar parâmetros iniciais sobre a formação e trajetória profissional do mesmo, pela sua relevância e ligação com as questões e problemas a serem aqui tratados.

No início dos anos 2000, o pesquisador participou ativamente como voluntário do IDESUFRAN¹, uma organização da sociedade civil privada de interesse público (OSCIP), sem fins lucrativos, sediada no município de Franca/São Paulo, que tem como missão a inclusão social, ambiental, tecnológica e a propagação da democratização de informações às crianças, aos jovens, aos adultos e à melhor idade, alicerçadas nos valores humanos de liberdade, ética, solidariedade, verdade, amor e paz. A meta do IDESUFRAN (2013a, online) é

[...] reconstruir a cadeia produtiva visando um consumo sustentável que respeite a preservação da biodiversidade do planeta, bem como a diversidade cultural dos povos, diminuindo a exclusão social na medida em que se fornecem condições de acesso à tecnologia, à educação, à alimentação saudável, e utilizando os processos e os meios de um consumo sustentável e renovável.

Nesta época, pode conhecer melhor a realidade socioambiental da cidade de Franca, bem como perceber o interesse (ou desinteresse - em diversas ocasiões) de organizações públicas e privadas, grandes ou pequenas, que visavam ou não lucratividade, pelas questões que versavam sobre a responsabilidade socioambiental na região.

Graduado em Direito (2000) e em Relações Internacionais (2005), tendo posteriormente iniciado atividades profissionais na docência em uma Universidade situada também na cidade de Franca/SP, em que o Projeto Pedagógico trazia em seu currículo disciplinas com a preocupação teórico-prática ligada à temática ambiental, buscou especializar-se em Ciência Ambiental com ênfase em Gestão Ambiental (2010), já que o tema em epígrafe muito lhe chamava a atenção.

Em decorrência da formação em Relações Internacionais, apresentou um trabalho de conclusão de curso intitulado “Prerrogativas do desenvolvimento do polo calçadista francano após a abertura da economia”, fato este que o elucidou a respeito dos motivos que estimularam o setor calçadista de Franca a aperfeiçoar técnicas e métodos com o escopo de melhorar sua competitividade no acirrado mercado da indústria de calçados masculinos, tanto no cenário interno como no internacional.

¹ Instituto de Desenvolvimento Sustentável de Franca e da Região da Bacia do Rio Sapucaí Mirim-Grande (IDESUFRAN), fundado em 1998, no município de Franca. Inicialmente atuando como ONG, o Idesufran tornou-se uma Organização da Sociedade Civil com Interesse Público sem fins lucrativos (OSCIP), em 30 de setembro de 2003.

Na ocasião, ao iniciar aquele estudo, vários questionamentos preliminares surgiram: *Como a abertura comercial e a valorização da moeda brasileira – o real – afetaram o polo calçadista de Franca? Como as empresas deste polo se reestruturaram para poder competir no novo cenário? Como esses dois processos afetaram o trabalho em tais empresas e no município?*

Para que as respostas a estas perguntas fossem obtidas, necessário foi considerar a importância que a indústria de calçados assumiu na pauta de exportações de Franca; na necessidade de avaliação do atual padrão de inserção internacional da indústria brasileira de calçados e; nas transformações ocorridas no setor calçadista em virtude da abertura política e econômica nacional para o capital externo e empresas multinacionais.

Chamou a atenção do pesquisador o fato de que muitas das mudanças propostas na época estivessem voltadas a atender os novos paradigmas das empresas modernas, principalmente no que tange a prática do Desenvolvimento Sustentável e da Responsabilidade Social, incentivados pelos movimentos ambientais iniciados na segunda metade do século XX, proporcionados por grupos da sociedade civil com interesses públicos e/ou por órgãos internacionais, como as Conferências Ambientais realizadas pela Organização das Nações Unidas, a partir de 1972, ocasião em que as discussões sobre sustentabilidade socioambiental formalizaram-se na pauta dos governos.

O estabelecimento claro desses parâmetros foi decisivo para o posterior desenvolvimento deste estudo.

A escolha do tema decorre dessas experiências, como voluntário em uma ONG ambiental, como discente e também, como docente no ensino superior na disciplina de Gestão Ambiental e Responsabilidade Social, além das preocupações com as questões ambientais que têm ganhado importância no debate acadêmico e na imprensa global.

O programa “Cidades e Soluções”, exibido pela rede de televisão a cabo, Globo News, em matéria sobre o polo calçadista masculino de Franca, afirmou que a cidade produz calçados sustentáveis, destacando a presença de, aproximadamente, 1.015 empresas do setor coureiro e calçadistas. Na matéria também é mencionado que, de cada doze moradores da cidade, um é sapateiro. A indústria de calçados

emprega cerca de trinta mil colaboradores com carteira de trabalho assinada. (POLO..., 2011).²

Em 2011, a indústria de calçados masculinos colocou na economia local um bilhão de reais, proveniente da produção de 24 milhões de pares de calçados que abasteceram os mercados interno e externo. Os modelos criados foram tendência mundial com alto nível de qualidade e desempenho, pois passaram a usar alta tecnologia e matérias-primas adequadas. Entretanto, tais congratulações podem ser desfeitas rapidamente se as organizações não tiverem seus respectivos resíduos descartados adequadamente, o que geraria impactos socioambientais negativos muito alarmantes.

Diante deste fato, algumas fábricas, como as de solados de borracha, viram na reciclagem uma alternativa para o lixo que geravam. Em Franca, uma empresa de solados de borracha, na fase de acabamento reaproveita todas as suas sobras e tiras. Ao todo são cerca de 30 toneladas de aparas que iriam para o aterro sanitário, mas que são transformados em novos solados, proporcionando a reciclagem de grande parte dos resíduos gerados³. A economia obtida é repassada aos colaboradores e à comunidade local, na forma de programas culturais e educacionais, e na área de assistência social.

Baseando neste exemplo, eis esta dissertação sobre o tema: *“As Interações da ISO 26000 com a responsabilidade social e o Serviço Social nas organizações calçadistas: um estudo de caso”*, estruturado a partir da estratégia de atuação do Desenvolvimento Sustentável: “pensar globalmente e agir localmente”.

A seleção das disciplinas oferecidas pelo Programa de Pós-Graduação e a elaboração dos trabalhos acadêmicos realizados no período foram orientados à maior compreensão do tema. O processo de construção do projeto de pesquisa, aperfeiçoado pelas contribuições da Banca de Qualificação, proporcionou o referencial metodológico a ser seguido no processo de elaboração do conhecimento.

Este trabalho resulta de aproximadamente três anos de estudos, pesquisa de campo e reflexões acerca do Desenvolvimento Sustentável e da Responsabilidade Social, período que se caracterizou por um intenso aprendizado. As disciplinas cursadas proporcionaram leituras e debates que agregaram perspectivas novas, refletindo-se na compreensão do tema e na prática profissional do pesquisador. A

² Programa exibido em 13 de julho de 2011.

³ Fonte: Grupo AMAZONAS S/A.

convivência com os demais discentes, especialmente do curso de Serviço Social, proporcionou intensa troca de experiências e fortaleceu a crença na necessidade de uma atuação integrada, à serviço da sociedade.

Resultado desse processo de elaboração do conhecimento científico, esta dissertação está estruturada a partir dos eixos que constituem a estratégia de Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: Pensar, Sentir e Agir.

Inicialmente, selecionou-se para esta pesquisa de campo a empresa AMAZONAS, cuja matriz está localizada na cidade de Franca, Estado de São Paulo, desde o final dos anos 1940, tendo sobrevivido, desta forma, às mudanças sócio-político-econômicas brasileiras ao longo de mais de 65 anos.

Durante este período, a referida organização procurou constantemente se adequar às questões socioambientais, agindo não apenas em cumprimento da legislação ambiental - que se tornou mais exigente à partir de 1981, com a criação da Lei 6.938 (BRASIL, 1981, online), intitulada Lei de Política Nacional do Meio Ambiente, e pela inserção do artigo 225 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988, online), que passou a legitimar a prática do Desenvolvimento Sustentável no país -, mas por agir proativamente, já que suas atividades causariam grandes impactos socioambientais, quando não avaliadas e mensuradas de forma adequada.

No que se refere à Responsabilidade Social, como novo paradigma, é preciso que haja correto entendimento de seu conceito, bem como se deve compreender quais os critérios adotados pela nova norma e como será aceita e implementada nas empresas brasileiras, notadamente na empresa AMAZONAS, em decorrência do fato de se recair em sua essência significativa complexidade que se configura em dificuldades na compreensão de sua utilização. A Responsabilidade Social deve ser vista e entendida em perspectiva multidimensional, dados os vários níveis de possibilidade de seu uso.

Estudar Responsabilidade Social, em síntese, é estudar a gestão efetivamente voltada para o ser humano. Afinal, já faz algum tempo que muitas empresas passaram a entender que o seu grande diferencial competitivo são os seus talentos humanos, seus colaboradores, capital intelectual ou capital humano (denominações dadas às pessoas que compartilham seus conhecimentos com a organização onde trabalham).

É importante entender a essência trazida pela questão da prática da Responsabilidade Social e, ao mesmo tempo, o papel do Serviço Social nas empresas que buscam tornarem-se um diferencial entre as congêneres e que agora está regulamentada pela Organização Internacional de Padronização (ISO), através da recém-lançada norma 26000. Para a elaboração desta norma, um dos principais protagonistas foi o Brasil, já que o país liderou, em parceria com a Suécia, o Grupo de trabalho da ISO incumbido de elaborar as diretrizes internacionais no tema em questão.

O desenvolvimento dessa norma foi inovador, incluindo representantes da classe trabalhadora, consumidores, indústria, governo, organizações da sociedade civil⁴, serviços, suporte, entre outros, devido à importância que o tema abrange nas sociedades contemporâneas. Apesar do longo período de elaboração da referida norma o interesse na participação e envolvimento dos agentes citados anteriormente foi permanente e crescente.

Organizações de todos os tipos estão, cada vez mais, preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Desta forma, a ISO 26000 se configurará numa potencial referência mundial em relação ao tema Responsabilidade Social e ajudará as empresas a cumprirem este novo propósito.

A política ambiental e social de uma empresa é tanto uma estratégia quanto uma ferramenta de comunicação e, como tal, a mesma deve ser divulgada dentro da organização e estar, também, disponível ao público externo. A organização decide em que medida tal política deverá ser usada para influenciar as partes interessadas.

Entretanto, as empresas que aderirem a ISO 26000 enfrentarão dificuldades em comprovar a adesão à Norma, já que esta não possui um formato voltado para a auditabilidade.

Este trabalho se justifica, portanto, pela necessidade de se entender como dar-se-á o processo de implementação da ISO 26000 em uma empresa brasileira do setor calçadista, localizada na cidade de Franca, Estado de São Paulo que, voluntariamente, optou em seguir suas diretrizes, e quais os impactos que a mesma ocasionará nas esferas sociais (ressaltando-se, aqui, as transformações nas

⁴ Nessa dissertação é usada a expressão “Organizações da Sociedade Civil” para referenciar todas as manifestações da sociedade civil que tenham como objetivo o interesse público, como ONG’s as Organizações não governamentais (ONGs), as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs), entidades filantrópicas, associações comunitárias, entre outras.

relações de trabalho entre empregado *versus* empregador, e empresa *versus* sociedade), ambientais e econômicas, a partir da notoriedade que o grupo ISO tem no cenário interno e internacional e dada a novidade da norma em tese.

Assim, entender como o profissional de Serviço Social atua e interage em uma empresa calçadista, visando a sua preparação para a obtenção da ISO 26000 e as práticas de seu cotidiano, bem como este profissional influencia na modernização das relações de Trabalho, Ambiente Natural e na Educação Social, são os estímulos fundantes para a presente pesquisa.

Esta dissertação tem por objetivo pesquisar possíveis implicações decorrentes do preparo para a certificação ISO 26000 na empresa AMAZONAS, uma organização calçadista de Franca/SP, tendo como elementos formadores os condicionantes para a obtenção da certificação ISO 26000, a Responsabilidade Social e o Serviço Social.

Os objetivos específicos deste trabalho são:

- estudar as condicionantes exigidas às empresas para a certificação ISO 26000;

- verificar se há influência do comportamento socialmente responsável de uma organização sobre seus *stakeholders*, como maior confiança, melhor reputação, retenção e atração de profissionais, melhor produtividade, visão mais positiva por parte dos investidores e da comunidade financeira, fidelização do consumidor e melhor qualidade no relacionamento com os diversos públicos;

- pesquisar se há efetividade do Serviço Social nas práticas para a preparação de empresas para o processo de certificação ISO;

- pesquisar se há efetividade do Serviço Social nas práticas para a preparação da empresa AMAZONAS, na cidade de Franca, ante as transformações político-econômicas ocorridas após a implementação dos programas de Responsabilidade Social.

A pesquisa foi desenvolvida através do método dedutivo-bibliográfico, quando são consultados autores de renome das áreas responsáveis para tornar fidedignos os resultados finais. A realização da pesquisa de campo ocorreu através dos processos metodológicos qualitativos e exploratórios e, também, de entrevistas semi estruturadas com colaboradores da já citada empresa.

Esta dissertação foi organizada em cinco seções. A primeira seção consiste na *Introdução da Dissertação* em que se apresenta o tema, o problema, a justificativa e os objetivos que nortearam este estudo.

Na segunda seção elaborou-se a *Fundamentação Teórica*, com base nas discussões das relações do homem com o meio ambiente, desde suas necessidades básicas até os limites a que essas relações chegaram, como os desastres ambientais. Também foi abordada a conscientização que vem se observando com relação aos cuidados com a biosfera, buscando um caminho para o Desenvolvimento Sustentável.

Na terceira seção demonstra-se os caminhos percorridos na pesquisa e a *Metodologia* adotada, além dos procedimentos de coleta e análise de dados, e delimitar-se-á o local, os participantes da pesquisa e os projetos desenvolvidos sobre a tema socioambiental.

Na quarta seção foram apresentadas a *Análise e Discussão* dos dados coletados e os *Resultados Alcançados*.

Para finalizar, desvela-se algumas considerações finais sobre a pesquisa esclarecendo os objetivos propostos e definindo, de forma clara e objetiva, os resultados e contribuições científicas deixadas para os habitantes da cidade, pesquisadores e profissionais da área.

PARTE 1 REFERENCIAL TEÓRICO

CAPÍTULO 1 REFLEXOS DO DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

As sociedades do século XXI arcarão com as consequências negativas de um conturbado crescimento econômico à custa da degradação ambiental proporcionada pelo processo de industrialização ocorrido após a Revolução Industrial, na Inglaterra, no final do século XVIII, caso uma mudança no paradigma deste desenvolvimento não seja realizada urgentemente.

A partir da segunda metade do século XX, a Organização das Nações Unidas, com o intuito de combater o crescimento industrial desorganizado, os processos de urbanização descomedidos e a exploração do ambiente natural de forma depredatória, iniciou um processo de conscientização socioambiental através das realizações das Conferências Mundiais sobre o Meio Ambiente natural e do trabalho, cujo principal legado foi a organização de uma Agenda 21 sustentável.

Em decorrência destes fatos, não apenas os Estados deverão se pautar em legislações ambientais mais rígidas e coerentes, mas também as organizações econômicas deverão ir além do mero cumprimento legal, não só por atenderem às exigências de um mercado que busca se pautar em critérios ambientalmente saudáveis e economicamente viáveis, mas também socialmente responsáveis.

Assim, este capítulo tem por finalidade apresentar uma retrospectiva histórica sobre o processo de produção e suas implicações nas transformações ocorridas no mundo do trabalho, culminando nas especificidades das funções laborais, que passa a contribuir na velocidade do processo de produção e, conseqüentemente, no aumento da degradação ambiental.

Outro assunto importante que será observado pelo leitor neste capítulo são as implicações empresariais no método de implementação do Desenvolvimento Sustentável em seus respectivos processos de trabalho, e as exigências para o cumprimento da Responsabilidade Social que tiveram em decorrência da adequação à lei, ao mercado e às exigências dos consumidores, em virtude dos modernos procedimentos de certificação socioambiental.

Mostra-se, ainda, a importância da apresentação do selo sócio ambiental como pujança política e econômica para a alavancagem da imagem das empresas no mercado. Assim surgem as agências certificadoras, como a suíça ISO, que contribuem para a redução do impacto ambiental nos ecossistemas da Terra.

Para encerrar o capítulo, apresentar-se-á e discutir-se-á a nova certificação de Responsabilidade Social: a ISO 26000.

1.1 Retrospectiva Histórica sobre o Processo de Produção

Em consequência de sua capacidade pensante, do seu intelecto, o homem criou um mundo próprio, aparentemente independente, ao lado do mundo natural: é o mundo da economia global baseada na tecnologia. Ao longo das últimas décadas, um potencial muito elevado de comprometimento da qualidade de vida do homem nesse novo mundo vem colocando em risco a sua própria sobrevivência.

Desde a primeira Revolução Industrial ocorrida inicialmente na Inglaterra, no final do século XVIII, o uso dos recursos naturais se intensificou em virtude, dentre outros fatores, da dinâmica do processo de urbanização e pelo aumento significativo da produção mecanizada, que outrora se destacava na Europa pelas atividades dos entrepostos comerciais.

Antes da Revolução Industrial, porém, a produção era feita de forma artesanal, toda manual - daí a referência às “manufaturas”⁵. Demorava-se muito tempo para se produzir uma única peça de roupa ou um determinado par de sapatos, pois o artesão era responsável por todo o processo de produção, desde a obtenção da matéria-prima até o arremate final do produto.

Mas aos poucos as pessoas foram modificando o modo de arar o solo, de produzir armamentos... Começaram a inovar o método e os instrumentos de fiar e tecer; ou seja, a tecnologia da produção foi se modificando juntamente com a arte de fazer e utilizar determinados instrumentos. Segundo Reinando Silva (2004, p. 101):

[...] a tecnologia tem evoluído e avançado por milhares de anos, mas surgiu uma revolução na Inglaterra do final do século XVIII que marcou o início de um avanço tecnológico como nunca visto antes. A essência dessa revolução foi a substituição do trabalho humano pelo trabalho da máquina, e gerou mudanças marcantes na vida diária.

Para Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998, p. 41) esses novos desenvolvimentos surgiram como resultado indireto do aumento de conhecimentos durante o período de vigorosa atividade intelectual que se seguiu à Renascença. De fato, foi justamente neste período que o homem, através de sua desvinculação com o mítico e o religioso, passou a racionalizar mais e melhor as suas ações.

⁵ Por **manufaturas** deve-se entender as relações produtivas em que se processavam relações de cunho capitalista através da concentração dos meios de produção (fábricas e instrumentos) nas mãos do empresário e do pagamento de um salário em troca da força de trabalho do empregado. Segundo Maximiano (2009, p. 42) “[...] alguns comerciantes começaram então a reunir trabalhadores em galpões, para poder exercer maior controle sobre seu desempenho.”

A Inglaterra, por possuir grandes jazidas de minério de ferro e de carvão mineral em seu território, beneficiou-se primeiramente desse processo, já que as primeiras máquinas eram movidas pelo vapor d'água aquecido com a queima do carvão. O motor a vapor fornecia energia barata e mais eficiente revolucionando, assim, a indústria e o comércio locais.

Com a invenção da máquina a vapor, houve uma grande mudança nos processos produtivos que passaram, então, a sofrer participação e influência destas máquinas o que acelerou substancialmente a inserção de produtos no mercado e mudou completamente as relações sociais em suas mais diversas formas, dentre as quais, as trabalhistas. Mota e Braick (1997, p. 273) afirmam que:

[...] uma das primeiras transformações diz respeito ao próprio significado da palavra trabalho. O que antes significa dor, humilhação e pobreza, passou a designar fonte de prosperidade, riqueza, produtividade e até mesmo a expressão da condição humana. O trabalho passou a dignificar o homem e a qualificá-lo, tornando-se um indicador de posição social.

Reinaldo Silva (2004, p. 101) também aponta que um “[...] espírito de inovação levou às invenções, que por sua vez levaram às fábricas, e estas fábricas levaram a uma necessidade por administração e por organização.”

Dentre as transformações que ocorreram no mundo do trabalho, àquela época, merecem destaques as suas relações específicas que provocavam o trabalhador a se especializar em determinadas áreas e funções (trabalho especializado), uma vez que a produção passou a ser em série.

O trabalho especializado foi responsável pela diminuição no tempo da produção já que os trabalhadores se tornavam *experts* em suas funções conseguindo realizar suas atividades num tempo cada vez menor. A consequência do aumento da produção repercutiu no preço das mercadorias: mais produtos, menor preço, maior consumo e, em decorrência, maior o processo de degradação ambiental causado, já que a extração de matérias-primas do Meio Ambiente natural era feita de forma depredatória pelas indústrias.

Já na esfera social passou a ocorrer o êxodo rural, ou seja, o deslocamento da população das áreas rurais para as cidades, uma vez que novas frentes e postos de trabalhos surgiram em virtude da demanda por produtos industrializados. O homem, nesse contexto, passou a ser visto como máquina produtiva e, não mais, como pessoa. Blayne (2007, p. 260) afirma que:

[...] os visitantes de outros países se maravilhavam com o vigor de Manchester, Leeds, Birmingham e das novas cidades industriais inglesas, mas se espantaram ao visitar as minas e fábricas e constatar o número de crianças que ali trabalhavam.

Em muitas indústrias, menores de idade trabalhavam das seis da manhã às sete da noite, o que os levavam ao ponto de exaustão. Mulheres (inclusive grávidas) também podiam ser contratadas com renda inferior ao salário pago a um homem. Além desses, outros problemas também surgiram: fadigas, monotonia, esforço exagerado e problemas psicológicos. Curi (2011, p.21) referindo-se a essa questão, diz que:

Crianças, mulheres e homens amontoavam-se nas indústrias sob condições desumanas. A ganância dos poderosos parecia não ter limites, atropelando questões sociais e ambientais. Aliás, os donos das indústrias pouco se importavam com esses temas: eles eram apenas entraves ao progresso.

Percebe-se, assim, que a industrialização rapidamente englobou todos os membros do grupo familiar, submetendo-os ao capital; afinal, o uso contínuo das máquinas a uma necessidade cada vez maior de mão-de-obra exigia a participação de todos os integrantes da família.

Submetidos à remuneração, condições de trabalho e de vida subumanas em oposição ao enriquecimento e pujança dos proprietários, os trabalhadores associaram-se em organizações trabalhistas como as *trade unions*⁶ e surgiram ideias e teorias preocupadas com o quadro social da nova ordem industrial. Estabeleceu-se, claramente, a luta de interesses entre a burguesia e o proletariado, e principiava, desde então, os movimentos sindicais.

A partir daí, outros modos de relacionamentos em sociedade passaram a ser incentivados, seja através do relacionamento homem-natureza ou mesmo homem-homem. Cada grupo social vive de acordo com suas necessidades; cada povo tem sua maneira própria de conquistar os bens materiais para garantir sua sobrevivência; cada um tem sua crença religiosa, sua música, sua língua, e assim também o é em sua forma de lidar e interagir com o Meio Ambiente natural.

⁶ Equivalendo-se aos atuais sindicatos, as *trade unions* eram as associações de trabalhadores que surgiram a partir da rivalidade que existia entre patrões e empregados, principalmente nas cidades inglesas de *Lancashire*, *Yorkshire* e *Manchester*. Em épocas de crises, os trabalhadores de um mesmo segmento ou categoria uniam-se para se ajudar uns aos outros, o que acabava por fortalecer os em suas reivindicações.

O consumo de produtos industrializados crescia na mesma proporção em que o carvão mineral era retirado das jazidas européias para abastecer as máquinas a vapor que, funcionando dia e noite, entoavam os novos rumos da economia mundial. À medida que a industrialização na Inglaterra trazia o desenvolvimento econômico-industrial para o país, também era responsável pelo relato dos primeiros problemas ambientais do mundo.

Mas a burguesia encontrava-se satisfeita com a produtividade e a lucratividade alcançadas. O excesso de produção, entretanto, impulsionou os Estados europeus a um novo colonialismo, em busca de mercados consumidores e fornecedores de matérias-primas, principalmente nos continentes africano e americano.

Este perfil industrial não ficou restrito apenas à Grã-Bretanha e logo se estendeu para os Estados Unidos da América, país que já havia se tornado independente dos domínios coloniais ingleses desde 1776, apoiados e influenciados também pelos ideais dos intelectuais do Iluminismo e seu lema de “Liberdade, Igualdade e Fraternidade”. De acordo com Maximiano (2009, p. 51)

[...] em 1880, havia cerca de 2.7000.000 trabalhadores industriais nos Estados Unidos. Em 1900, o número havia aumentado para 4.500.000. Havia nesse ano mais de 1.000 fábricas que tinham entre 500 e 1.000 empregados. Outras 450 fábricas empregavam mais de 1.000 pessoas. [...] As maiores fábricas, que empregavam de 8.000 a 10.000 pessoas, eram as usinas siderúrgicas. Elas não tinham rivais em tamanho, até que surgiu a indústria automobilística.

Diante desses fatos, o que se pode observar é que acontecia uma pulverização da degradação ambiental no planeta Terra, em decorrência, sobretudo, do processo de industrialização que ganhava novos cenários.

Ao longo dessas transformações não existia por parte das empresas e indústrias constituídas e/ou em constituição, que paulatinamente aumentavam sua busca pela lucratividade, a preocupação com os impactos que acarretariam sobre o ambiente e sobre o ser humano. Não se previa a futura escassez dos recursos retirados da Natureza e suas respectivas alterações químicas, físicas e/ou biológicas, como também não se considerava as jornadas de trabalho, submetendo o Homem a situações de esforço, periculosidade e insalubridade. Como já mencionado, crianças e mulheres entravam no quadro da força de trabalho independentemente de seu biotipo, faixa etária e condições para o trabalho.

A apropriação dos elementos naturais era justificada pelo crescimento econômico de alguns poucos países que se beneficiavam e causavam impactos ambientais, e que afetavam negativamente as demais sociedades. Esse fato se propagou até o fim da Segunda Guerra Mundial, época em que surgiu a Organização das Nações Unidas (ONU)⁷. Iniciaram-se, então, os movimentos para contenção das práticas ambientais predatórias, bem como os movimentos por melhores condições no meio ambiente do trabalho.

Este fato se deve em consequência da evolução de um histórico de problemas ambientais ocasionados ao longo dos anos, particularmente pela operação de processos industriais, que geravam degradação da qualidade ambiental tanto em sua operação diária quanto no caso de acidentes ambientais (explosões, derramamentos, vazamentos,... em equipamentos ou instalações).

Como exemplo, pode-se citar⁸:

- 1984: um vazamento de 25 toneladas de isocianato de metila, ocorrido em Bhopal, Índia, causou a morte de 3.000 pessoas e a intoxicação de outras 200.000. O acidente foi causado por uma fábrica fornecedora da Union Carbide.
- 1986: explosão do reator da usina de Chernobyl (na antiga URSS, atual Ucrânia), causado pelo desligamento do sistema de refrigeração com o reator ainda em funcionamento. Foi lançado na atmosfera um volume de radiação 30 vezes maior que o da bomba atômica de Hiroshima. A radiação espalhou-se, atingindo vários países europeus. Ocorreram 80 mortes diretas e 2.000 pessoas foram levadas aos hospitais. 135 mil pessoas desenvolveram algum tipo de câncer em consequência da mutação genética causada pela radiação.

⁷ Fundada em 1945, logo após o término da Segunda Guerra Mundial, a Organização das Nações Unidas (ONU) é uma organização constituída por governos da maioria dos países do mundo. É a maior organização internacional, cujo objetivo principal é criar e colocar em prática, mecanismos que possibilitem a segurança internacional, desenvolvimento econômico, definição de leis internacionais, respeito aos direitos humanos e o progresso social. A organização está dividida em instâncias administrativas, principalmente: a Assembleia Geral (assembleia deliberativa principal); o Conselho de Segurança (para decidir determinadas resoluções de paz e segurança); o Conselho Econômico e Social (para auxiliar na promoção da cooperação econômica e social internacional e desenvolvimento); o Secretariado (para fornecimento de estudos, informações e facilidades necessárias para a ONU), o Tribunal Internacional de Justiça (o órgão judicial principal). Além de órgãos complementares de todas as outras agências do Sistema das Nações Unidas, como a Organização Mundial de Saúde (OMS), o Programa Alimentar Mundial (PAM), o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Organização Mundial do Comércio (OMC) entre outras.

⁸ Os exemplos foram elaborados a partir de Dias (2006) e Seiffert (2011).

- 1987: no Brasil, em Goiás, foram abandonados alguns aparelhos de radioterapia, vendidos como sucata a um ferro velho. Ao abrir a cápsula, um pó radioativo (Césio 137) foi liberado e, pouco tempo depois, cerca de 110 pessoas que frequentavam o local começaram a apresentar os sintomas básicos de contaminação. Quatro morreram.

Esta sequência de eventos de degradação ambiental que expuseram milhares de vidas humanas ao risco de morte, chamaram a atenção da sociedade para a crescente degradação da qualidade ambiental, já que a própria qualidade de vida do homem está por ela condicionada.

De acordo com Seiffert (2011, p. 11):

[...] esta preocupação materializou-se através de uma série de eventos de grande importância histórica fundamentais para a melhoria do controle ambiental nos ecossistemas urbanos que levaram ao amadurecimento dos conceitos de Desenvolvimento Sustentável e educação ambiental.

Tais mudanças de paradigmas corroboraram com o materialismo dialético proposto por Marx, que tem como idéia central a hipótese de que o mundo não pode ser considerado um complexo de coisas acabadas, mas de processos onde as coisas e seus reflexos estão em constante movimento. A partir daí, manifestam-se e se desenvolvem contradições internas, que trazem consigo os princípios da decadência e dos fundamentos de um sistema oposto que irá substituir o antigo, ao mesmo tempo em que lhe absorve os elementos mais valiosos. Foi o que Marx sugeriu com a célebre frase *“tudo o que é sólido se desmancha no ar”*.⁹

1.2 Implicações empresariais no processo da Sustentabilidade

Nos anos de 1950 e 1960, a poluição praticada pelas organizações empresariais era considerada um símbolo do progresso que se aviltava e muitas indústrias usavam, como tema em seus logotipos, uma “chaminé exalando fumaça”.

Entretanto, em decorrência de vários desastres ambientais envolvendo a poluição industrial causada pelas mesmas, a partir do final dos anos 1950, os países industrializados e os em processo de industrialização passaram a adotar padrões de qualidade para o ar e para as águas, além de padrões de emissão para os efluentes

⁹ Frase do **Manifesto Comunista**, de Karl Marx e Friedrich Engels.

industriais líquidos e gasosos, na tentativa de minimizar ou até mesmo eliminar as degradações ambientais ocorridas.

Na Inglaterra, em 1956, foi aprovada uma lei que pretendia alterar as características do ar deixando-o mais puro, acompanhada de legislações semelhantes em outros países que também corroboravam dos mesmos problemas ambientais. Contudo, praticamente não havia unidades ou setores responsáveis pela fiscalização das empresas nesta época, facilitando, desta forma, o descarte de resíduos contaminantes por estas na natureza.

A partir da década de 1960, com a aceleração da economia em virtude do crescimento industrial brasileiro, os índices de ocorrência de impactos ambientais ocasionados pelas empresas aumentaram consideravelmente, principalmente nas áreas com maior desenvolvimento industrial, como em Cubatão e no ABC paulista, em São Paulo, e Volta Redonda, no Rio de Janeiro. Então, em 28 de fevereiro de 1967, o então presidente da República, Castello Branco, assinou o Decreto-Lei nº 248, que instituiu a Política Nacional de Saneamento Básico, e criou o Conselho Nacional de Saneamento Básico no país.

Apesar de tímidas, as primeiras discussões ambientais realizadas em território brasileiro despertavam a população para o lado negativo da industrialização.

Nota-se que alguns países já tinham entendido a necessidade de fortalecer a legislação ambiental e criar estruturas institucionais para lidar com o problema ambiental. Começaram a surgir, nessa época, os sistemas de licenciamento das atividades poluidoras, com o apoio da metodologia de avaliação de impacto ambiental.

A crescente consciência de que o sistema de aprovação de projetos não podia considerar apenas aspectos tecnológicos e de custo-benefício, excluindo aspectos relevantes como questões culturais e sociais e a participação de comunidades, inclusive daquelas diretamente afetadas pelo projeto, levaram os Estados Unidos a uma legislação ambiental que culminou com a implantação do sistema de Estudo de Impacto Ambiental (EIA) – através do PL-91-190: “*National Environmental Policy Act*” (NEPA) – Ato Nacional de Política Ambiental, de 1969, que começou a vigorar em 1º de janeiro de 1970.

De acordo com Seiffert (2011, p. 13)

[...] esta foi a primeira regulamentação criada que apresentava um enfoque eminentemente preventivo em contraste com as demais criadas na mesma década, em geral de caráter corretivo. Este foi o primeiro passo na busca de um processo de controle na expansão industrial de modo a reduzir os impactos ambientais ainda no projeto, sendo um dos principais instrumentos de gestão ambiental na esfera pública.

Esse sistema nasceu, portanto, para monitorar os conflitos que surgiram entre manter um ambiente saudável e o tipo de desenvolvimento que se almejava. Crescia a consciência de que era melhor prevenir os impactos possíveis que seriam induzidos por um projeto de desenvolvimento do que, depois, procurar corrigir os danos ambientais ocasionados por ele.

No início dos anos 1970, as reclamações da população a respeito de um melhor posicionamento dos Estados-Nação frente às degradações socioambientais praticadas pelas organizações continuavam a aumentar.

Foi quando as Nações Unidas resolveram, então, convocar uma Conferência Mundial para tratar sobre questões que envolviam o comportamento das empresas justamente diante do aumento dos impactos sociais e ambientais que seus respectivos processos de produção ocasionavam no Meio Ambiente Natural.

Em 1971 ocorreu em Founex, na Suíça, uma reunião preparatória para a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente que se realizaria em 1972, em Estocolmo, na Suécia.

A reunião de Founex foi uma iniciativa da ONU que visava apoiar as nações pobres na discussão de sua perspectiva ambiental, objetivando determinar a contribuição dos mesmos à Conferência de Estocolmo. A posição dos países periféricos está registrada no relatório daquele painel. Esse relatório ampliou tanto o escopo da discussão ambiental, quanto o conceito de desenvolvimento. Assim, com tais avanços, o ambiente passava a incorporar a preocupação com o desenvolvimento humano e social, da mesma forma que o desenvolvimento passava a considerar a dimensão ambiental.

O conceito de Desenvolvimento Sustentável foi sendo esculpido à partir deste Painel de Founex, com a noção de *ecodesenvolvimento*.

O aumento desta consciência ambiental encontra amparo justamente nas medidas políticas que os governos estatais passaram a adotar em benefício do

Meio Ambiente natural, após a Segunda Guerra Mundial. As Conferências¹⁰ realizadas pelas Nações Unidas, nesse sentido, foram decisivas para a mudança de comportamento dos Estados e das empresas, uma vez que incentivou a realização de inúmeros estudos de impacto ambiental, desenvolvimento de pesquisas, formulação de postulados científicos, dentre tantas outras atitudes que despertaram os atores sociais sobre os desafios negativos que a natureza vinha enfrentando.

O atual modelo de crescimento econômico com o objetivo de melhor orientar as organizações empresarias para a sustentabilidade surgiu naquele momento. Com o mesmo enfoque, Aligreri (2009, p. 8) afirma que “[...] a preocupação com posturas socialmente corretas, ambientalmente sustentáveis e economicamente viáveis estará cada vez mais presente entre os temas de gestão.”

Em 1972, aconteceu, então, em Estocolmo, a primeira Conferência Mundial, organizada pela ONU, que buscou discutir os eventos ambientais que se vivenciava na Terra.

Essa Conferência foi extremamente importante, pois foi o primeiro grande encontro internacional com representantes de diversas nações para a discussão dos problemas ambientais, e nela se consolidou e se discutiu a relação entre desenvolvimento e meio ambiente. Foi a partir dessa Conferência que o caráter pluridimensional e interdisciplinar do tema e a estreita correlação entre desenvolvimento e qualidade de vida passaram a ser reconhecidos.

Entretanto, a Conferência foi um tanto quanto atribulada.

Os países desenvolvidos da época – Estados Unidos, França, Inglaterra, Alemanha, Japão, entre outros – compareceram com propostas de limitação do desenvolvimento econômico para os países subdesenvolvidos, justificadas em função da necessidade de preservar os recursos naturais existentes.

¹⁰ As Conferências sobre clima e a criação Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) nos anos 1970 e 1980 não apresentaram resultados imediatos devido aos conflitos político-econômico-ideológicos do mundo do pós-guerra, envolvendo os eixos Norte-Sul (desenvolvimento x subdesenvolvimento) e Leste-Oeste (países capitalistas x países socialistas). No entanto, não se pode olvidar sua relevância sobre educação ambiental, inspirados nos pilares arquitetados naquelas Conferências, com destaque à Conferência realizada na cidade do Rio de Janeiro, em 1992, que teve como um dos principais resultados a elaboração da Agenda 21 sustentável, cujo *referendum* de implementação se deu em 2002, na cidade de Johannesburgo, África do Sul.

Já os países do Terceiro Mundo¹¹ adotaram postura defensiva argumentando que a questão ambiental encobria, na verdade, ação das grandes potências para conter a expansão do parque industrial dos países em vias de desenvolvimento. A posição defendida por estes últimos era a de que todos tinham direito ao crescimento econômico.

Curi (2011, p. 25) afirma que:

De um lado, os países desenvolvidos defendiam a intocabilidade do meio ambiente. Do outro, Estados subdesenvolvidos rejeitavam qualquer tentativa de privá-los dos benefícios da era tecnológica. Assolado por problemas como a fome, a miséria e a falta de saneamento, o Terceiro Mundo via na industrialização sua única saída.

Assim, na Conferência de Estocolmo o Brasil liderou um grupo de 77 países com acusações às nações industrializadas, além de pregar a defesa do crescimento a qualquer custo. Em protesto, estendeu uma faixa com os seguintes dizeres:

“Bem vindos à poluição! Estamos abertos a ela. O Brasil é um país que não tem restrições; temos várias cidades que receberiam de braços abertos a sua poluição, porque nós queremos empregos e dólares para o nosso desenvolvimento.” (apud DIAS, 2009, p. 27, grifo do autor).

Essa faixa é famosa, pois reflete o pensamento da época de todos terem o direito de crescer economicamente, mesmo que às custas de grande degradação ambiental. Não se pode esquecer, também, que, na década de 1970, o Brasil estava vivendo seu milagre econômico e desenvolvendo-se em ritmo acelerado.

Diante desses fatos, é inegável o entendimento de que não havia, no período em questão, nenhum tipo de valorização de comportamentos ecologicamente corretos, ou pela busca por melhor qualidade de vida no ambiente do trabalho para os colaboradores das organizações, nem mesmo postura ética, novos valores sociais, cultura e estilo de vida digno. Pelo contrário, a lucratividade a qualquer custo era a imposição a que estavam submetidos os governos nacionais e as organizações.

¹¹ Durante a Guerra Fria, período marcado pela rivalidade político-econômica entre os Estados Unidos e União Soviética, logo após o final da Segunda Guerra Mundial até o final dos anos 1980, os países do mundo foram rotulados como pertencentes ao Primeiro Mundo (os capitalistas ricos), ao Segundo Mundo (os socialistas) e ao Terceiro Mundo (os capitalistas pobres).

A Conferência gerou um documento histórico, com 24 artigos assinados pelos países participantes e teve, como um de seus principais desdobramentos, a criação do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), a primeira agência ambiental global, encarregada de monitorar o avanço dos problemas ambientais no mundo. Além disso, vários ministérios do meio ambiente ou estruturas semelhantes foram criados em diversos países.¹²

Tais órgãos tinham como princípios diretos:

- promover o senso de responsabilidade individual, em todos os níveis hierárquicos, em relação ao Meio Ambiente;
- ouvir e responder às preocupações da comunidade sobre seus produtos;
- promover a pesquisa e o desenvolvimento de novos processos e produtos ambientalmente compatíveis;
- avaliar previamente o impacto ambiental de novas atividades, processos e produtos;
- buscar continuamente a redução de resíduos e emissões para o meio ambiente;
- entre outros.

Até as instituições financeiras passaram a fazer parte deste movimento verde, sendo convidadas a participar como financiadoras de iniciativas ambientalmente corretas que começaram a se espalhar pelo mundo. Disseram “sim” às questões ambientais da época o Banco Mundial e o Banco Interamericano.

Refletindo sobre a importância das discussões, que ocorreram em Estocolmo, nos anos seguintes proliferaram acordos e conferências temáticas internacionais, como:

- 1973 – Convenção sobre o Comércio Internacional de espécies ameaçadas da fauna e flora silvestres;
- 1976 – Convenção sobre a Proteção da Natureza no Pacífico Sul;
- 1977 – Conferência da ONU sobre a Água;
- 1978 – Conferência Mundial sobre o Clima;
- e, muitos outros documentos que foram normatizando procedimentos que deveriam ser adotados pelas pessoas e organizações em relação ao meio ambiente natural.

¹² No Brasil, em 1973, foi criada a Secretaria Especial do Meio Ambiente (SEMA), subordinada ao Ministério do Interior.

No Brasil, a Conferência de Estocolmo também trouxe importantes consequências: em 1973, durante o governo militar, o então Presidente da República, General Emílio Garrastazu Médici, criou a Secretaria Especial do Meio Ambiente (SEMA), dentro do Ministério do Interior. Este foi o primeiro órgão nacional do meio ambiente, que tinha, dentre algumas de suas atribuições, o controle da poluição e a educação ambiental (DIAS, 2006).

Em 1975, ocorreu o Primeiro Encontro Nacional sobre Proteção e Melhoria do Meio Ambiente, promovido pelo governo federal, que trouxe até convidados estrangeiros (BRASIL, 1997).

Em abril de 1981, foi promulgada a Lei 6.902, que estabeleceu novos tipos de área de preservação ambiental, entre as quais as estações ecológicas destinadas à realização de pesquisas e à educação ambiental. Em agosto de 1981, promulgou-se a primeira lei que colocava a educação ambiental como um instrumento para ajudar a solucionar os problemas ambientais. É a mais importante lei ambiental do Brasil, que institui a "Política Nacional do Meio Ambiente" (Lei Federal 6.938/81).

As leis ambientais no Brasil, que até então eram esparsas, passaram, assim, a ter atenção especial por parte dos legisladores. O Estado não aceitaria mais a prática de externalidades¹³ e, para permanecerem no mercado, as empresas teriam que se adaptar.

Dessa forma, muitas organizações adotaram métodos corretivos em seu processo de industrialização. A essa prática corretiva dá-se o nome de "política reativa".

Ao longo dos "anos de ouro", que marcaram o século XX, entre o final da Segunda Grande Guerra e os anos de 1980, o crescimento econômico dos países, em quase sua totalidade pautado na industrialização e nos princípios anteriormente citados, promoveu a geração de muitos resíduos.

Ao mesmo tempo, iniciou-se o movimento de educação para a conscientização sobre as questões ambientais. A justificativa desses procedimentos recaiu sobre três fatores:

¹³ As externalidades (efeitos sobre o exterior) são atividades que envolvem a imposição involuntária de custos ou de benefícios, isto é, que têm efeitos positivos ou negativos sobre terceiros sem que estes tenham oportunidade de impedir e, sem que tenham a obrigação de pagar ou, o direito de serem indenizados. Em relação aos problemas ambientais, a prática de externalidades recai sobre os custos que serão assumidos pela sociedade e pelo próprio meio ambiente natural em virtude das degradações provocadas pelas organizações empresariais neste tipo de meio ambiente; são desta forma, os danos suportados por terceiros.

a) ausência da consciência ambiental: como não havia sido realizado ainda nenhum tipo de estudo de impacto ambiental, não se conheciam as consequências que o mau uso dos recursos naturais causaria no meio ambiente;

b) ausência de tecnologia: sem maiores preocupações nesta esfera, não havia tecnologia compatível para alterar as características maléficas provocadas pelos resíduos contaminantes;

c) omissão do Estado: crescia aos olhos das nações desenvolvidas da época a oportunidade de aumento da lucratividade e a estabilização da balança econômica. Assim, o Estado não promulgava leis e normas que beneficiassem o meio ambiente ou melhorassem as condições de trabalho de seus cidadãos.

Percebe-se, então, que as empresas não assumiam quaisquer tipos de custos para minimizar os impactos que causavam, em função da ausência dos compromissos ecológico, técnico, ou mesmo por falta de um órgão fiscalizador que controlasse suas ações sobre a natureza. O ônus de tais custos recaía sobre a sociedade, que sofria com a degradação e os impactos ocasionados no Meio Ambiente natural. Os custos que deveriam ser de responsabilidade das organizações eram transferidos para a sociedade e para o próprio meio ambiente natural, elementos externos às empresas e alheios aos seus interesses econômico-financeiros.

A partir do início dos anos 1980, as indústrias começaram a entender que fazia mais sentido investir na modificação de seus processos de produção, dando ênfase à minimização da geração de resíduos e a sua reutilização ou reciclagem. Em 1983, a ONU compôs a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (CMMAD), com o objetivo de examinar as relações entre o meio ambiente e o desenvolvimento, além de apresentar propostas viáveis para a solução dos problemas existentes.

Foi no ano de 1987, inclusive, que foi publicado o “Relatório *Brundtland*”¹⁴ ou “Nosso Futuro Comum” (*Our Common Future*), que definiu as premissas do que

¹⁴ O “Relatório *Brundtland*” recebeu este nome em virtude da Sra. *Gro Harlem Brundtland*, ex-primeira ministra da Noruega, ter presidido a Comissão Mundial sobre o meio Ambiente e Desenvolvimento, em consonância com a Organização das Nações Unidas, no ano de 1983. O referido Relatório, entretanto, foi publicado no ano de 1987 e tinha como objetivo examinar as relações entre o meio ambiente e o desenvolvimento econômico-social da época e suas consequências para as gerações futuras. *Embora não sugerisse o congelamento da industrialização, o relatório não poupou críticas ao modelo de desenvolvimento dos países ricos. Não deixou, também, de avisar as nações pobres sobre a impossibilidade de imitar o mau exemplo* (CURI, 2011)

seria o conceito de Desenvolvimento Sustentável, sendo imediatamente absorvido pela Carta Magna Brasileira, de 1988.

O artigo 225 da Constituição Federal de 1988 diz sobre o meio ambiente que “[...] é necessário preservá-lo para as presentes e futuras gerações [...]”, ou seja, o progresso de um país deve ocorrer simultaneamente com a preservação do ambiente, barrando a ação do capitalismo selvagem. A atividade econômica pauta-se pela conjugação do binômio “maximização de lucros – minimização de custos”, sendo que tudo o que vai além do processo produtivo vem a ser considerado externalidade.

Barbieri (2007, p. 37) explica que o

Desenvolvimento Sustentável resultaria, portanto, de um pacto duplo, um pacto integracional, que se traduz na preocupação constante com o gerenciamento e a preservação dos recursos para as gerações futuras, e um pacto integracional que se expressa nas preocupações quanto ao atendimento às necessidades básicas de todos os humanos.

Assim, o Desenvolvimento Sustentável (que envolve ações empresariais, governamentais e sociais tanto no território urbano como no rural), tem por objetivo buscar e conquistar um “ponto de equilíbrio” entre o desenvolvimento social, o crescimento econômico e a utilização dos recursos naturais, além de também possuir dimensões cultural e política. Havendo disparidade e predomínio de qualquer um desses eixos, qualquer possibilidade de desenvolvimento com sustentabilidade será eliminada, não mais sendo respeitado o interesse da humanidade de forma total e generalizada, mas, sim, os interesses de um grupo específico e particularizado.

Ademais, a efetiva prática do Desenvolvimento Sustentável exige a participação democrática de todos na tomada de decisões para as mudanças que são necessárias.

De acordo com Jacobi (2003, p. 195) o conceito de Desenvolvimento Sustentável representa uma complexa relação entre o desenvolvimento e o meio ambiente numa variedade de áreas, destacando a pluralidade, a diversidade, a multiplicidade e a heterogeneidade.

Assim, a idéia de sustentabilidade implica na prevalência da premissa de que é preciso definir uma limitação nas possibilidades de crescimento e um conjunto de iniciativas que levem em conta a

existência de interlocutores e participantes sociais relevantes e ativos através de práticas educativas e de um processo de diálogo informado, o que reforça um sentimento de co-responsabilização e de constituição de valores éticos.

Segundo Seiffert (2011, p. 24 “[...] alcançar o desenvolvimento sustentável é obter o crescimento econômico contínuo através de um manejo mais racional dos recursos naturais e da utilização de tecnologias mais eficientes e menos poluentes.”

Entretanto, de nada adiantará alcançar este crescimento econômico se não se conseguir erradicar a pobreza, elevar a qualidade de vida e satisfazer as necessidades básicas da humanidade; assim, o Desenvolvimento Sustentável pode ser conceituado, também, como sendo um projeto social e político que oferece os princípios e as orientações necessárias para que haja um desenvolvimento harmônico das sociedades em geral.

Trazendo este conceito à esfera organizacional, pode-se afirmar que o Desenvolvimento Sustentável tem a finalidade de proporcionar o aumento da lucratividade empresarial, utilizando-se dos recursos naturais de forma consciente, com o escopo de melhorar as condições de trabalho de cada profissional envolvido com a empresa.

Dessa forma, não é consentido ao empresário atuar de maneira aleatória e indiferente em relação aos bens ambientais. Deve sim, através de atitudes éticas e socialmente responsáveis, internalizar todos os custos a serem empregados no processo de produção, inclusive – e principalmente – os custos ambientais, empregando os avanços tecnológicos a serviço de toda a sociedade, mas em total relação harmônica com o Meio Ambiente.

Há que se evitar e prevenir condutas lesivas ao Meio Ambiente, como também empregar mecanismos eficazes na restauração de eventuais danos causados ao mesmo, e, de forma também direta, a toda a sociedade, uma vez que os recursos ambientais são públicos, e não devem ser privatizados à revelia do interesse coletivo.

Conforme Dias (2006, p. 43):

[...] o princípio do Desenvolvimento Sustentável popularizou-se de tal modo que hoje há um número incontável de interpretações dele, o que, no entanto, não desfaz sua importância, por trazer ao processo de desenvolvimento os limites de uso da natureza. E, embora haja várias interpretações desse conceito, todas elas procuram se pautar pelos princípios básicos enunciados pela Comissão *Brundtland*, em

1987, que preconiza que o desenvolvimento só deve ser realizado se atender às gerações atuais e futuras, ou seja, deve-se, a todo custo, utilizar os recursos, somente na exata medida em que não prejudique a sua mesma utilização pelas gerações futuras.

No final do século XX, no início da década de 1990, o Meio Ambiente ocupava um patamar privilegiado na agenda global, tendo se tornado assunto obrigatório nos inúmeros encontros internacionais. Foi um período de intensos debates, atividades, fóruns e encontros que resultaram em um consenso mundial dos perigos que corria o planeta caso se mantivesse o modelo de crescimento insustentável até então em vigor.

Em 1988, a 43ª Sessão da Assembleia Geral da ONU aprovou a Resolução 43/196, que propunha realizar, até 1992, uma nova Conferência Mundial para discutir temas ambientais. Assim, uma convocação foi marcada para junho de 1992, com o objetivo de discutir as conclusões e as propostas do Relatório *Brundland* – particularmente, o conceito de Desenvolvimento Sustentável – e comemorar os vinte anos da realização da primeira Conferência sobre Meio Ambiente organizada também pela ONU. O Brasil foi escolhido para sediar essa Conferência ambiental.

Em 1992, realizou-se na cidade do Rio de Janeiro, a Conferência da ONU sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (UNCED) com a participação de mais de 170 países, e teve como objetivos (DIAS, G. F., 2000, p. 37):

1. Examinar a situação ambiental do mundo e as mudanças ocorridas desde a Conferência de Estocolmo;
2. Identificar estratégias regionais e globais para ações relacionadas às principais questões ambientais;
3. Recomendar medidas a serem tomadas, nacional e internacionalmente, referentes à proteção ambiental através de política de desenvolvimento sustentado;
4. Promover o aprimoramento da legislação ambiental internacional;
5. Examinar estratégias de promoção do Desenvolvimento Sustentável e da erradicação da pobreza nos países em desenvolvimento, entre outros.

Nessa Conferência, ao contrário da de Estocolmo, a cooperação prevaleceu sobre o conflito, afinal, o fim da Guerra Fria (oficializado com a queda do Muro de Berlim, na Alemanha, em 1989) havia marcado o início da distensão entre os Estados Unidos da América e a ex-União Soviética e a conseqüente abertura de espaço na agenda internacional para a discussão de outros temas.

Neste sentido, ao abrir novos caminhos para o diálogo multilateral, colocando os interesses globais como sua principal preocupação, o significado da ECO-92

(como ficou conhecida esta Conferência) foi muito além dos compromissos concretos assumidos, pois mostrou as possibilidades de compreensão em um mundo livre de antagonismos ideológicos.

Os países puderam chegar a um consenso no sentido de que as nações desenvolvidas eram as maiores responsáveis pelos danos ao meio ambiente, e que os países em desenvolvimento necessitavam de apoio financeiro e tecnológico para também caminhar em direção às práticas do Desenvolvimento Sustentável, um tema central em todas as discussões. Curi (2011) afirma que os países emergentes precisavam ser convencidos sobre os riscos da industrialização inconsequente, ao passo que também deveriam ceder tecnologias não poluentes aos países do sul.

Paralelamente à realização desta Conferência, outro evento também de grande importância aconteceu na cidade do Rio de Janeiro: o Fórum Global. Realizado por agentes dos setores independentes – ONGs ambientalistas e relacionadas a outros setores do desenvolvimento, às tradições dos povos, às mulheres, entre outros segmentos. Foi o Fórum que ajudou a transformar a Conferência do Rio de Janeiro num marco da história da humanidade por sua contribuição para a mudança do estilo de desenvolvimento das gerações futuras mundiais, acelerando as iniciativas de responsabilidade social globais.

Como produtos daquele encontro foram assinados cinco documentos que direcionariam as discussões sobre o Meio Ambiente nos anos subsequentes, quais sejam:

- Agenda 21;
- Convênio sobre as Mudanças Climáticas;
- Convênio sobre a Diversidade Biológica;
- Princípios para a Gestão Sustentável das Florestas;
- Declaração do Rio de Janeiro sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento.

Dentre todos estes acordos, protocolos, princípios e convenções assinados pelos cerca de 170 países participantes – inclusive o Brasil – que serviram de base para a construção do Protocolo de Quioto, em 1997 –¹⁵, o mais importante deles foi a Agenda 21 Sustentável, que consolidou o entendimento sobre o conceito de Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade social.

¹⁵ Lançado em 1997, o Protocolo de Quioto estabeleceu metas de redução nas emissões de CO₂ para as nações que se industrializaram primeiro, conhecidas como “países do Anexo 1”, que teriam que diminuir suas emissões em cerca de 5%, mitigando a aceleração do aquecimento global.

A Agenda 21 é um programa de ação, baseado num documento de 40 capítulos que tratam de dimensões sociais e econômicas, conservação e manejo de recursos naturais, fortalecimento da comunidade e meios de implementação de novas ações sustentáveis, constituindo, assim, a mais ousada e abrangente tentativa já realizada de promover, em escala planetária, um novo padrão de desenvolvimento, conciliando métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica. Curi (2011, p. 36) relata que “[...] a Agenda 21 trouxe parâmetros para a atuação dos governos e da sociedade civil, sugerindo soluções para problemas ecológicos [...] e sintetizando o conteúdo dos diversos protocolos e acordos produzidos até então.”

A partir de então, não apenas as pessoas físicas, mas também as pessoas jurídicas parecem ter acordado para os problemas ambientais ocasionados até a época, e passaram a buscar alternativas de controle para os efeitos da degradação já materializados.

Em virtude disso, “[...] a Agenda 21 dedicou um Capítulo específico às empresas, no qual recomenda que considerem a gestão socioambiental como uma das suas mais altas prioridades e como fator determinante do Desenvolvimento Sustentável”, salienta Barbieri e Cajazeira (2009, p. 149).

O Capítulo 30 da Agenda 21 trata justamente do fortalecimento do papel da indústria e do comércio no desenvolvimento econômico e social do país.

Um regime de políticas estáveis possibilita e estimula o comércio e a indústria a funcionar de forma responsável e eficiente e a implementar políticas de longo prazo. A prosperidade constante, objetivo fundamental do processo de desenvolvimento, é principalmente o resultado das atividades do comércio e da indústria. As empresas comerciais, grandes e pequenas, formais e informais, proporcionam oportunidades importantes de intercâmbio, emprego e subsistência. As oportunidades comerciais disponíveis para a mulher estão contribuindo para o desenvolvimento profissional dela, fortalecendo seu papel econômico e transformando os sistemas sociais. O comércio e a indústria, inclusive as empresas transnacionais, e suas organizações representativas devem participar plenamente da implementação e avaliação das atividades relacionadas com a Agenda 21. (AGENDA..., online).

De acordo com Berté (2009), nesse universo de novos paradigmas, é possível observar que práticas tecnológicas e ambientais contemporâneas ou vanguardistas podem gerar uma interação positiva entre empresa, natureza e meio social.

Concomitantemente a esse fato, as empresas passam a realizar atividades de prevenção a longo prazo, preocupando-se com a contenção dos resíduos gerados no processo de produção desde o seu início, bem como direcionam suas ações para a busca de uma efetiva articulação das relações sociais voltadas para o bem-estar da humanidade nos níveis local, regional e internacional. “É nesta perspectiva que podem, e têm força para tanto, consolidar níveis de equidade social tão esperado pelas populações que vivem sob o manto da desigualdade.” (REIS; MEDEIROS, 2007, p. 1).

Os acordos internacionais firmados no âmbito da política ambiental passaram, a partir de então, a constituir o início de um processo de progresso substancial e mostrou a via para uma inserção melhor da dimensão ambientalista nas políticas econômicas e nos processos de decisão.

É nessa consciência organizacional responsável que possibilitou uma participação efetiva de todos no engajamento por melhorias na preservação do meio ambiente natural, pela conservação do patrimônio cultural-histórico-paisagístico, pela efetivação do cumprimento dos direitos humanos e pela construção de uma sociedade cada vez mais igualitária economicamente.

Os resultados alcançados por empresas que optaram pelo compromisso público de implementação de processos produtivos, comerciais e gerenciais baseados em relações éticas, transparentes e solidárias com todos os públicos afetados pelas suas atividades, cumprindo, desta forma, as diretrizes e metas estabelecidas pelo texto da Agenda 21 foram:

- uso mais eficiente dos recursos naturais;
- diminuição de resíduos e emissões contaminantes;
- redução de custos de produção:

- *menor gasto com matéria-prima;

- *eliminação/diminuição de custos futuros decorrentes do processo de despoluição de resíduos;

- *simplificação da burocracia legal (menos multas);

- *redução dos custos operacionais e de manutenção, implicando em menores riscos a funcionários, à sociedade e ao ambiente natural.

- * menores riscos a funcionários, sociedade e ambiente.

Pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com a sustentabilidade da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para

gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a igualdade, além da observação dos resultados expostos acima, a empresa aumentaria sua competitividade mercadológica, e, em decorrência disso, sua lucratividade, pois passaria a ser alvo dos clientes e consumidores que já utilizam o critério “produto ambientalmente correto”, quando optam pelas mercadorias que consumirão.

As empresas foram obrigadas a mudar seus paradigmas em termos de exploração do meio ambiente. Foram induzidas a essas mudanças pelo próprio mercado, pelas leis e por uma mudança no comportamento de alguns muitos consumidores. As certificações e os selos ambientais aumentam consideravelmente o acesso a novos locais de atuação, melhorando o aviamento da empresa.

1.3 O Surgimento da Responsabilidade Social Empresarial

Uma das transformações mais significativas que se pode observar nos últimos 40 anos, no contexto em que se insere a gestão ambiental, foi a mudança da atitude empresarial em relação ao Meio Ambiente natural, em decorrência de várias mudanças que ocorreram na economia, tais como: a quebra do modelo fordista/keynesiano de trabalho, os avanços tecnológicos e de gestão, o crescente desemprego, a exclusão social, um mercado consumidor mais exigente e participativo, dentre outros.

Assim, a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável tornaram-se um tema muito discutido, pois cada vez mais é possível perceber a importância do enfrentamento às questões socioambientais em que está inserida a sociedade, objetivando um maior desenvolvimento do país.

Os elementos da Responsabilidade Social refletem as expectativas da sociedade em um momento específico, sendo, portanto, passíveis de mudança. Conforme as preocupações da sociedade mudam, suas expectativas em relação a organizações também mudam para refletir essas preocupações. (ABNT, 2010, p. 5).

Para que seja possível compreender as preocupações já citadas é preciso entender a base da constituição do Estado keynesiano e a Sociedade de Bem-Estar Social assentada no modelo de crescimento, pleno emprego e distribuição de renda. Ou seja, a regulação do nível de emprego pela administração dos gastos sociais e

igualdade com base na constituição de uma malha de serviços sociais é que iriam dar forma ao Estado de Bem Estar Social.

Segundo Keynes (1983, p. 62)¹⁶

Uma socialização mais ampla dos investimentos será o único meio de assegurar uma situação aproximada de pleno emprego, embora isso não implique a necessidade de excluir ajustes e fórmulas de toda espécie que permitam o Estado cooperar com a iniciativa privada.

Através do pensamento de Keynes é que foi possível legitimar e estruturar a nova política econômica, que estava organizada de forma que o Estado pudesse racionalizar a economia em seu conjunto e orientá-la no sentido do bem-estar geral. Essa concepção iria revolucionar a política burguesa. É importante notar que as modificações impostas por essa verdadeira revolução na política burguesa não se limitam às transformações na estrutura econômica, mas abre espaço para mudanças profundas no conjunto das relações sociais, como, por exemplo, a formulação de uma nova divisão do trabalho e as novas formas de relação entre Estado e Sociedade.

O final da Segunda Guerra Mundial é caracterizado por longo período de crescimento econômico e estabilidade nos países capitalistas centrais, que se processa a partir de fluxo de capitais dos EUA para a Europa e Japão. Este momento é, então, marcado pela perspectiva de uma sociedade afluyente, de riqueza e de solidariedade nacional, o que viabiliza uma ampliação das políticas sociais. O período também é caracterizado pela consolidação das instituições democráticas.

O Estado de Bem-Estar Social¹⁷ desempenha funções fundamentais: de um lado, retira do campo da luta de classes o conflito político, através da satisfação das necessidades da classe operária e da promoção dos meios para o seu atendimento de forma coletiva. De outro, propicia uma maior regularidade ao processo de produção, afastando-o dos conflitos da produção, dando uma maior estabilidade à economia através da desconexão entre mudanças na demanda efetiva e no emprego (IAMAMOTO, 2003).

¹⁶ John Maynard Keynes foi um dos mais influentes economistas do século XX. Suas ideias intervencionistas chocaram-se com as doutrinas econômicas vigentes em sua época e estimularam a adoção de políticas intervencionistas sobre o funcionamento da economia.

¹⁷ Estado de Bem-Estar Social ou Estado-providência (em inglês "*Welfare State*") é um tipo de organização política e econômica que coloca o Estado (nação) como agente da promoção (protetor e defensor) social e organizador da economia.

Segundo Sonia Draibe e Wilnês Henrique (1988), o Estado de Bem-Estar Social presta vários tipos de serviços à população, atua no combate à pobreza e ainda ajuda subsidiando empresas. O *Welfare State*, ocasionado principalmente pela Revolução Industrial, pela urbanização e pelas consequências sociais e econômicas de depressões e guerras, é uma das características assumidas pelo Estado moderno e tem por objetivo procurar melhorar a vida diária e prover segurança ao indivíduo, por meio de programas econômicos de governo.

O Estado de Bem-Estar Social é um tipo de organização política e econômica que coloca o Estado como agente de promoção social e organizador da economia. O Estado passa, então, a regulamentar toda a vida e saúde social, política econômica do país em parceria com sindicatos e empresas privadas. Cabe ao Estado garantir serviços públicos e proteção para a população, regulamentação econômica em quase todos os níveis. Também são de responsabilidade do Estado a cobrança e administração dos impostos que deve visar a distribuição de renda e fontes financeiras para a realização de seus supostos deveres (DRAIBE; HENRIQUE, 1988).

A construção, defesa, viabilização das infraestruturas, insumos produtivos, indústria e comércio são objetivos sempre em meta e visam à estabilidade e ao crescimento econômico, aumento do número de empregos e melhoria dos serviços sociais prestados à determinada comunidade.

De acordo com Coelho, Montoya e Andrade ([2001]), em meados dos 1970, ao ter como consequências o baixo crescimento econômico, a aceleração inflacionária e os desequilíbrios financeiros, entram em crise, então, não apenas o padrão de crescimento e de Bem-Estar Social, mas também toda a estrutura de organização das relações sociais gerada por ele.

Além disso, o setor público apresenta déficit financeiro e os gastos sociais passam a ter peso, cada vez maior, nas despesas orçamentárias. O baixo crescimento e a aceleração inflacionária reduzem a arrecadação tributária e a capacidade de recolhimento das contribuições sociais, fazendo com que os custos dos programas sociais sejam elevados, aumentando a demanda por benefícios em consequências do elevado nível do desemprego.

Com os pensamentos liberais surge, a partir da crise, a política neoliberal que favorece uma redução do papel do Estado na esfera econômica e social. O neoliberalismo se contrapõe à tendência anterior de aumento da intervenção

governamental, em economias capitalistas, como resultado da adoção de políticas econômicas keynesianas (MELO NETO, 2006).

As bases dessa nova política estavam focadas na questão da competitividade, contrariando o modelo anteriormente adotado que dizia respeito a suprir o mercado interno, mediante o protecionismo dos programas de substituição de importações. Segundo Lacerda (2001), o objetivo que direciona a nova política econômica tinha como referência o aumento na eficiência, na produção e comercialização de bens e serviços, que se daria pela reestruturação e modernização das plantas industriais e pela qualificação da mão de obra.

Pode-se apontar, de forma bastante genérica, três características fundamentais da política social neoliberal: descentralização, desconcentração e focalização. Para dar à política social essas características, o governo neoliberal tenta implantar medidas que visem à privatização do setor de serviços, promovendo o desenvolvimento e a expansão do chamado terceiro setor, no qual se incluem as ONGs assistenciais. Esse tipo de política social está de acordo com a ideia da necessidade de diminuir o “tamanho” do Estado até um mínimo possível, preconizada pelos ideólogos do neoliberalismo.

Dentro da política de descentralização, segundo seus defensores, a administração dos serviços deve ser entregue aos ramos inferiores do aparelho do Estado. Isso porque, segundo esses pensadores, quanto mais centralizada estiver essa administração, mais distantes estarão os centros decisórios de seus usuários. Além desse argumento - que leva em conta, supostamente, a qualidade dos serviços -, a descentralização diminuiria o tamanho da burocracia envolvida na prestação desses serviços.

Quase associada a essa primeira característica dos programas sociais neoliberais, vem o que se chama de “desconcentração participativa”, que implica a delegação de tarefas – gestão e parte do financiamento, basicamente – a entidades não-governamentais e, em alguns casos, aos próprios usuários. Essa segunda característica traz como consequências imediatas a privatização dos serviços e a promoção do chamado Terceiro Setor. Isso porque o Estado incentiva “parcerias” entre escolas, postos de saúde e ONGs, transferindo para o mercado a prestação desses serviços (ZARPELON, 2006).

A última indicação neoliberal para os programas sociais é a focalização dos gastos sociais em programas públicos específicos. Segundo essa indicação, os

gastos devem ir para uma espécie de cesta básica de serviços, orientados para a população de baixa ou nenhuma renda. Na saúde, por exemplo, a população mais pobre teria direito à saúde garantida pelo Estado, mas somente quanto a procedimentos simples, englobando somente a medicina preventiva e curativa básica, enquanto que o resto da população teria que procurar pelo serviço médico no mercado. Dessa forma, os procedimentos mais complexos estariam disponíveis apenas aos que pudessem pagar por ele. A população mais pobre só teria acesso a esses procedimentos complexos e caros através da filantropia, aparentemente. Para concretizar essa orientação, é imprescindível o incentivo à privatização da saúde, através de facilidades ao setor de seguro-saúde, o que já vem sendo feito no Brasil há algum tempo (ZARPELON, 2006)

Hoje, dada à relevância do tema, a Responsabilidade Social deixou de ser uma opção para tornar-se fator estratégico na política das empresas. Quando se aborda o tema, são recorrentes as discussões acerca da ética empresarial ligada ao *marketing* social, por exemplo. O termo Responsabilidade Social implica uma forma das empresas conduzirem seus negócios de tal maneira que as tornem parceiras e corresponsáveis pelo desenvolvimento social de uma dada região.

Finalmente, ao tratar do tema que engloba questões, como ética, transparência e coerência foram destacados os principais modelos e processos de diagnóstico, comunicação e avaliação destas estratégias e resultados: a auditoria social, as ações afirmativas, o balanço social¹⁸ e algumas certificações específicas da gestão socialmente responsável.

Em resumo, as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, principalmente nas últimas décadas, tem provocado profunda alteração no modelo de desenvolvimento econômico, consolidado no pós-guerra. O modelo de produção fordista/keynesiano no qual o trabalho era fragmentado e o processo organizava-se a partir da linha de montagem, sempre visando ao aumento da produção em larga escala, já não mais atingia os índices de acumulação conquistados em suas épocas áureas.

Com a queda do poder aquisitivo e desemprego, houve uma crise de superprodução e o que era produzido não era mais consumido pelo mercado,

¹⁸ Balanço Social é um demonstrativo publicado anualmente pela empresa reunindo um conjunto de informações sobre os projetos, benefícios e ações sociais dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade.

desorganizando o padrão de acumulação vigente. O Estado, então, passou a intervir e assumir novas responsabilidades que visavam a incentivar o crescimento do consumo e garantir o emprego. Entretanto, esse modelo também entrou em crise.

Surge como alternativa estratégica, um novo modelo produtivo, em que a acumulação era mais flexível, pois se opunha à rigidez da linha de produção, acompanhava a demanda de mercado e, principalmente, apresentava flexibilidade nas práticas de trabalho: no tipo de contratação, na carga horária e nos salários. Este modelo ficou conhecido como processo de produção toyotista (ANTUNES, 2006).

A introdução de inovações tecnológicas e de gestão gerou (e ainda tem gerado) consequências sociais e econômicas na divisão do trabalho. Do ponto de vista social, o impacto mais marcante é o desemprego, originário da desqualificação das funções atuais e da criação de novas funções, que nem sempre precisam da mão de obra humana para funcionar. Com a autonomia industrial, o objetivo principal era reduzir custos e maximizar a produção. No entanto, a falta de planejamento e preparo em relação ao que fazer com os trabalhadores destituídos de suas funções originou uma crise social sem proporção: desemprego e aumento da exclusão social. Este panorama caracteriza a questão social deste final de século (DRAIBE; HENRIQUE, 1988).

Paralelamente a essas mudanças, as ideias neoliberais que pregavam nova forma de relacionamento entre Estado e Sociedade Civil e entre Estado e Mercado, ganharam força. O neoliberalismo defendia a delimitação da intervenção do Estado, principalmente na esfera produtiva. Essas ideias surgiram como tentativa de reestruturar a economia, as áreas sociais e a política.

No início dos anos 1980, a recessão econômica e o endividamento externo do país geraram a discussão em torno do papel do Estado na economia. O que só agravou ainda mais o quadro de exclusão e desigualdade social. Em meados dos anos 1990, surge o projeto de Reforma do Estado Brasileiro. Este projeto diz respeito, segundo Reinaldo Silva (2004, p. 35):

Considera o governo que o Estado deve deixar de ser o responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social para se tornar o promotor e regulador desse desenvolvimento. Por conta disto, o Estado transfere sua responsabilidade para o setor privado, ou seja, para a Sociedade Civil, que passa a ter a responsabilidade de

repensar e prover tais serviços e de encontrar soluções para enfrentar e amenizar os impactos sociais.

Mediante este fato, é citado nas diretrizes da norma brasileira sobre a ISO 26000 que:

Em tempos de crise econômica e financeira, convém que as organizações procurem manter suas atividades relacionadas à Responsabilidade Social. Essas crises têm um impacto significativo em grupos mais vulneráveis, o que sugere uma necessidade maior de responsabilidade social. Essas crises também apresentam uma oportunidade especial de se integrarem considerações sociais, econômicas e ambientais de forma mais eficaz em reformas políticas e em decisões e atividades organizacionais. (ABNT, 2010, p. 5).

Como estratégia para enfrentar essas sequelas, oriundas da efetivação da proposta neoliberal, o governo brasileiro tem estabelecido parcerias entre o Estado e a Sociedade Civil. Como consequência, as relações entre o setor público e o empresarial e a sociedade estão cada vez mais fluídas, e as ONGs participando efetivamente na gestão e na execução das políticas sociais.

No entanto, hoje não se espera mais que o Estado seja o único e exclusivo agente na condução das ações públicas, mas que sua presença seja indutora, agregadora e normativa e garanta os serviços e direitos do cidadão. Isso quer dizer que o Estado não perdeu seu papel central, mas que a sociedade e a iniciativa privada devem partilhar o compromisso com o bem comum e com a tarefa de promover a equidade e justiça social. Pode-se dizer que o setor governamental deve estar atento às questões sociais e às suas obrigações legais, atendendo o dever de zelar, desenvolver a sociedade que o elegeu e que paga seus impostos.

Já a forma de atuação dos outros setores é diferenciada, porém complementar, sendo corresponsáveis pelo desenvolvimento social sustentável. O setor empresarial deve demonstrar sua postura, sua decisão empresarial em fazer sua parte e o Terceiro Setor deve participar com vontade de mudar a realidade social de forma bem próxima a dos “focos de problema”, através de seu conhecimento, competência e capital social.

As primeiras manifestações relacionadas à Responsabilidade Social surgem no início do século com trabalhos de Charles Eliot, em 1906, Arthur Hkley, em 1907, e John Clark, em 1916. Mas somente em 1953, com o lançamento do livro “*Social*”, de Howrd Bowen, nos Estados Unidos, é que o tema recebeu atenção e ganhou

espaço. Na década de 1970 surgem associações de profissionais interessados em estudar o tema. É a partir daí que a Responsabilidade Social se transforma em um novo campo de estudo.

No Brasil, as primeiras manifestações surgiram com base em uma série de iniciativas de movimentos empresariais, como por exemplo, a criação da Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresa (ADCE), em São Paulo, cujo objetivo foi estudar as atividades econômicas e sociais do meio empresarial. A ADCE, entidade formada por empresários ligados à Igreja católica, iniciou as discussões sobre o tema em meados dos anos 1970, promovendo seminários, congressos, palestras e outras atividades de consolidação e propagação da temática.

O principal objetivo da ADCE era, e ainda é, discutir e refletir sobre o Balanço Social, que passa por uma dinâmica da responsabilidade social, pois as informações nele contidas são frutos da prática social das empresas (LIMA, 2005).

A ADCE, dentre os objetivos que almeja, pretende assegurar a importância da empresa para a sociedade e para o desenvolvimento socioeconômico do país afirmando que a empresa, além de sua função econômica de produtora de bens e serviços, tem função social que se realiza através da promoção dos que nela trabalham e da comunidade na qual se integra.

Nas décadas de 1970 e 1980 surgiram outros movimentos como a Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE).

O IBASE surge com a proposta inicial de democratizar a informação, mas acabou indo além e contribuiu para a mobilização da sociedade e das empresas em torno de campanhas sócias.

Na década de 1990 houve a criação do Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), que foi o primeiro Instituto a transformar o interesse empresarial em investimento social privado. Somente em 1998, com a criação do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social¹⁹ que o momento tornou-se semelhante ao já existente no exterior, baseado na ética, na cidadania, na transparência e na qualidade das relações da empresa.

¹⁹ Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização não-governamental criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa (INSTITUTO ETHOS, 2011).

Em 1999 a adesão ao movimento social se refletiu com 68 empresas que publicaram seu Balanço Social no Brasil. O Balanço Social foi criado em 1997, pelo sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, juntamente com a Gazeta Mercantil, para estimular a participação das Empresas no que tangia à divulgação dos resultados obtidos com os projetos sociais desenvolvidos pelas mesmas.

As primeiras manifestações envolvendo empresários, comunidade, políticos e meios de comunicação só aconteceram em 1996, através do Betinho, fundador do IBASE 3 – com o apoio da Gazeta Mercantil, que lançou campanha convocando os empresários a um maior engajamento social e apresentou a ideia da elaboração e da publicação do Balanço Social Brasileiro (embora este instrumento já fosse utilizado na França, desde 1977) e, a partir daí, o tema começou a se destacar no meio empresarial, principalmente com a criação, em 1988, do Instituto Ethos – Empresas e Responsabilidade Social, que elaborou material para ajudar as empresas a compreenderem e incorporarem o conceito da Responsabilidade Social no cotidiano de sua gestão. (PASSADOR, 2002, p. 2).

A análise do Balanço Social demonstra principalmente o grau de cidadania empresarial das Empresas, o que representa o seu nível de compromisso com a busca de soluções para os problemas sociais do país. O Balanço Social compreende ações sociais direcionadas para os empregados e seus familiares, em especial no campo da educação, saúde, segurança do trabalho, remuneração e benefícios, entre outros, de forma a afetar positivamente a qualidade de vida de todas as pessoas ligadas às empresas e à sociedade em geral.

Segundo o Instituto ETHOS (2011), os princípios básicos do Balanço Social são:

- **Relevância:** As informações contidas neste, só serão úteis se são percebidas como relevantes pelos diferentes usuários. Isso exige, da organização, conhecimento suficiente de quais as expectativas e necessidades daqueles.
- **Veracidade:** As informações serão consideradas confiáveis na medida em que revelem neutralidade e consistência na sua formulação e apresentação. Isto envolve: utilização de fatos e argumentos lógicos; esclarecimento do contexto específico da informação; neutralidade na seleção e apresentação dos fatos, evitando manipulação; exposição objetiva dos aspectos positivos e negativos da mesma, assim como os seus respectivos impactos diretos e indiretos; trato com cautela da apresentação de impactos sociais, econômicos e ecológicos controversos, deixando clara a posição da organização em relação ao assunto.

- **Clareza:** Devido à variedade de público inerente ao conteúdo do Balanço Social, são exigidas clareza e fluidez do texto, sendo cautelosos no uso de termos e recursos técnicos. A apresentação de um glossário pode ser útil neste caso.
- **Comparabilidade:** É fundamental permitir comparar os dados apresentados com períodos anteriores e com outras organizações. Isto exige consistência na escolha, mensuração e apresentação dos indicadores de mesma viés.
- **Regularidade:** Para garantir o acompanhamento dos Balanços, eles devem ser elaborados e apresentados em períodos regulares, geralmente um ano, mas com os recursos eletrônicos atuais disponíveis (internet, cd-rom...) a atualização pode ser mais frequente.
- **Verificabilidade:** Embora ainda não exigidas pelo mercado, a verificação e a auditoria são cruciais para avaliar a credibilidade do Balanço.

De acordo com o Instituto Ethos (2011), a Responsabilidade Social tem como principal característica a preocupação da Empresa com as questões sociais e visam ao fortalecimento da sua dimensão social. É uma forma de conduzir os negócios que torna a Empresa parceira e corresponsável pelo desenvolvimento social. A Empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses dos diferentes *stakeholders* e consegue incorporá-los ao planejamento de suas atividades, além de buscar atender a demanda de todos.

De acordo com o modelo piramidal de Carrol (1979), citado por Daft (1999), a Responsabilidade Social da empresa pode ser subdividida em quatro tipos: econômico, legal, ético e discricionário (ou filantrópico).

- **Responsabilidade econômica:** localiza-se na base da pirâmide, pois é o principal tipo de Responsabilidade Social encontrada nas empresas, sendo os lucros a maior razão pelas quais as mesmas existem. Ter responsabilidade econômica significa produzir bens e serviços de que a sociedade necessita, a um preço que possa garantir a continuação das atividades da empresa, de forma a satisfazer suas obrigações com os investidores e maximizar os lucros para seus proprietários e acionistas. Esta abordagem significa que o ganho econômico é a única responsabilidade social.
- **Responsabilidade legal:** espera-se das empresas que atendam às metas econômicas dentro da estrutura legal e das exigências legais, que são impostas pelos conselhos locais das cidades, assembleias legislativas estaduais e agências de regulamentação do governo federal. No mínimo,

espera-se que as empresas sejam responsáveis pela observância das leis municipais, estaduais e federais, também por parte dos seus funcionários.

- **Responsabilidade ética:** inclui comportamentos ou atividades que a sociedade espera das empresas, mas que não são necessariamente codificados na lei e podem não servir aos interesses econômicos diretos da empresa. O comportamento antiético, que ocorre quando decisões permitem a um indivíduo ou empresa obter ganhos a custo da sociedade, deve ser eliminado. Para serem éticos, os tomadores de decisão das empresas devem agir com equidade, justiça e imparcialidade, além de respeitar os direitos individuais.
- **Responsabilidade discricionária ou filantrópica:** é voluntária e orientada pelo desejo da empresa em fazer uma contribuição social não imposta pela economia, pela lei ou pela ética. A atividade discricionária inclui o feitiço de doações a obras beneficentes, além da contribuição financeira para projetos comunitários ou para instituições de caridade que não oferecem para a empresa e nem mesmo são esperados.

Esta classificação proposta por Carrol (1979) encontra amparo nas diretrizes sobre a Responsabilidade Social, propostas pela ABNT (2010), quando esta diz que:

A noção inicial da Responsabilidade Social era centrada em atividades filantrópicas, como doações a instituições beneficentes. Temas como práticas de trabalho e práticas legais de operação surgiram há mais de um século. Outros temas, como direitos humanos, meio ambiente, defesa do consumidor e combate à fraude e à corrupção, foram acrescentados ao longo do tempo, conforme foram recebendo mais atenção. (ABNT, 2010, p. 5).

Benefícios proporcionados pela implantação da Responsabilidade Social Empresarial

Cada vez mais, percebe-se a valorização da consciência de que uma gestão socialmente responsável pode trazer inúmeros benefícios às empresas. Em muitos depoimentos e pesquisas, a Responsabilidade Social aparece como responsável pelo apoio da sociedade e dos consumidores, pela preferência de investidores, por um espaço crescente aberto pela mídia, por um bom clima organizacional, pelo recrutamento e retenção de pessoas talentosas, e tantos outros fatores.

De acordo com Neto e Froes (2000), esses ganhos com a Responsabilidade Social resultariam no chamado retorno social institucional:

O retorno social institucional ocorre quando a maioria dos consumidores privilegia a atitude da empresa de investir em ações sociais, e o desempenho da empresa obtém o reconhecimento público. Como consequência, a empresa vira notícia, potencializa sua marca, reforça sua imagem, assegura a lealdade de seus empregados, fideliza clientes, reforça laços com parceiros, conquista novos clientes, aumenta sua participação no mercado, conquista novos mercados e incrementa suas vendas. (NETO e FRÓES apud GUEDES, 2000, p. 56).

Com base no que foi dito acima por Guedes (2000), considera-se que o retorno social institucional empresarial se concretize através dos seguintes ganhos:

- em imagem e em vendas, pelo fortalecimento e fidelidade à marca e ao produto;
- em acionistas e investidores, pela valorização da empresa na sociedade e no mercado;
- em retorno publicitário, advindo da geração de mídia espontânea;
- em produtividade, pelo maior empenho e motivação dos funcionários;
- em ganhos sociais, pelas mudanças comportamentais da sociedade;
- em lealdade e fidelidade do consumidor;
- em flexibilidade, capacidade de adaptação e longevidade;
- em maior capacidade de recrutar e manter talentos e;
- em aumento de vendas;

Uma empresa que age com Responsabilidade Social consegue aumentar suas relações com os *stakeholders* e também a exposição em mídia espontânea:

Quando uma empresa atua com Responsabilidade Social aumenta os seus relacionamentos com diversos públicos relevantes (clientes atuais e em potencial, opinião pública, acionistas, investidores, fornecedores, funcionários, governo), aumenta a exposição positiva em mídia espontânea onde seus produtos, serviços e marca ganham maior visibilidade e possível aceitação. (GUEDES, 2000, p. 57).

Tachizawa (2009) afirma que a Responsabilidade Social corporativa deve enfatizar o impacto das atividades das empresas para os agentes com os quais interagem, deve expressar compromisso com ações e difusão de valores, conduta e procedimentos que induzam e estimulem o contínuo aperfeiçoamento dos processos

empresariais, para que também resultem em preservação e melhoria da qualidade de vida da sociedade do ponto de visto ético, social e ambiental.

Assim, a Responsabilidade Social nas organizações brasileiras é um tema extremamente novo, que vem recebendo várias definições e entendimentos. Ela é a mais nova cultura das organizações e significa a maior e mais importante mudança registrada no ambiente corporativo dos últimos anos (TACHIZAWA, 2009).

Para as empresas, o social surge como novo campo de oportunidade, onde elas poderão obter mais competitividade através da agregação de valor social aos seus negócios. Para que uma Empresa possa concorrer com o mercado, não basta somente satisfazer os clientes, obter qualidade e agregar valor. É necessário atender às demandas da sociedade sendo que, para isso, deve obter-se o selo de Responsabilidade Social (INSTITUTO ETHOS, 2011).

O selo de Responsabilidade Social torna-se sem validade, caso o conceito ou causa ao qual se refere não esteja esclarecido na mente do consumidor e da empresa, ou seja, quando o selo traz apenas o valor simbólico. Sendo assim, o mais importante é a participação dos processos de comunicação e conscientização sobre como uma empresa está associada a uma causa social, com desprendimento de intenções e busca de melhoria de qualidade de vida da sociedade.

1.4 O Caminho da Certificação

A obtenção de certificados de padrão de qualidade e de adequação ambiental tornaram-se símbolos dos avanços que têm sido obtidos em alguns aspectos importantes da Responsabilidade Socioambiental empresarial, motivando os consumidores a direcionarem seus olhares para empresas que estampam tais selos em suas embalagens ou divulgam suas ações através de suas publicidades.

A certificação socioambiental surge no contexto em que a variável ambiental se insere no campo organizacional da empresa, tanto por uma pressão do acirrado e dinâmico mercado do século XXI, quanto pelo desenvolvimento crescente dos movimentos ambientalistas e da pressão das instituições políticas. No Brasil, o movimento de valorização da Responsabilidade Social empresarial ganhou forte impulso na década de 1990, através da ação de entidades não governamentais, institutos de pesquisa e empresas sensibilizadas para a questão.

A atuação incansável da Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança pela erradicação do trabalho infantil e a adoção do selo Empresa Amiga da Criança por número expressivo de empresas são exemplos vivos do poder transformador da iniciativa privada.

Imediatamente após as discussões ambientais globais criou-se as normas da série ISO 14000, em 1996.

A *International Organization for Standardization (ISO)*²⁰, criou uma equipe estratégica consultiva específica para as questões que envolvem o meio ambiente, em decorrência da crescente pressão das comunidades internacionais a esse respeito. Seiffert (2011, p. 16) diz que

[...] este grupo tinha como objetivo promover uma abordagem comum à gestão ambiental semelhante à gestão da qualidade, aperfeiçoando a capacidade das organizações para alcançarem e medir melhorias no desempenho ambiental, bem como facilitar o comércio entre as nações

A ISO 14000 provém às organizações elementos que repercutirão em um Sistema de Gestão Ambiental eficaz, passível de integração com outros requisitos de gestão, de forma a auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais, econômicos e sociais.

A importância das normas da série ISO 14000 reside no fato de que sejam estabelecidas uma base comum para uma gestão ambiental eficaz no mundo inteiro, com metodologias uniformes e aceitas internacionalmente, sendo aplicável às organizações com os mais variados perfis administrativos.

Também orientam a organização a formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais significativos, não substituindo, entretanto, a legislação ambiental vigente no local onde está instalada a empresa, bem como não estabelecem padrões de desempenho. Esses devem ser estabelecidos pela própria organização, dentro de

²⁰ *International Organization for Standardization (ISO)* trata-se de uma organização internacional não-governamental, fundada em 23 de fevereiro de 1947, sediada em Genebra, na Suíça, responsável pela elaboração de normas internacionais. A ISO elabora normas através de vários comitês técnicos, compostos por especialistas dos diversos países-membros, que hoje congrega um número superior a 150. Quem representa o Brasil perante a ISO, como um de seus membros fundadores é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Estas normas são voluntárias, em diversos campos de atividades.

limites compatíveis com sua política, e supervisionados pelo Estado e outros agentes externos de pressão, como a sociedade e o próprio mercado.

Esses agentes externos de controle, que não o Estado, passam a exigir que as organizações tenham um compromisso efetivo de proteção e conservação dos elementos que compõem o Meio Ambiente natural, o que servirá, igualmente, para informar ao mercado sobre a origem do produto e as técnicas de produção utilizadas para a obtenção do mesmo. Segundo Barbieri (2007, p. 43)

[...] a venda de artigos com selos socioambientais – que atestam que foram produzidos respeitando direitos trabalhistas e com cuidados ambientais – está em expansão no mundo todo. O movimento começou no início da década de 1990, com os produtos orgânicos, e ganhou impulso com o selo *Forest Stewardship Council (FSC)* –, voltado a produtos florestais, como madeira e papel.

Em consequência à mudança de paradigma, muitas organizações passaram a buscar uma certificação que legitimasse diversos processos de sua cadeia produtiva, ora atestando sua qualidade na padronização dos produtos, ora, atentando-se a um compromisso eficaz com o Meio Ambiente.

Conforme é assinalado na Revista da Confederação Nacional da Indústria (1995, p. 24),

[...] as questões relacionadas à conservação ambiental tem, de forma crescente, influenciado os investimentos e custos de produção das atividades econômicas em geral. A legislação ambiental, cada vez mais restritiva, aliada a uma demanda de produtos de impacto ambiental reduzido, determina uma mudança de posição das empresas nas suas relações com o Meio Ambiente.

De fato, a certificação visa atestar o comportamento adequado, do ponto de vista ambiental, de certos empresários e atividades, o que se faz sempre tendo em vista determinadas normas e regras estabelecidas por entidades normatizadoras públicas ou privadas, ou por grupos ou conselhos formados por estas entidades.

Assim, as normas oriundas da ISO 9000, criadas especialmente para certificarem os sistemas de Gerenciamento da Qualidade na Produção de Bens de Consumo ou Prestação de Serviços, tornaram-se importante recurso para melhoria da viabilidade da empresa, possibilitando a expansão de suas respectivas áreas de atuação, aumento da competitividade junto à concorrência e alargamento do número de consumidores. A ISO 9000 é formada por um conjunto de cinco normas que

possuem relação com a gestão e qualidade da empresa, fato este que tornou a mesma conhecida pelos administradores de todo o mundo.

Ao buscar uma certificação, as empresas estão buscando por um instrumento institucionalizado de diferenciação, com o objetivo de informar e garantir ao consumidor e às demais partes interessadas que determinados padrões de desempenho estão sendo atingidos e monitorados. Deve-se salientar, ainda, que a certificação, além de melhorar a imagem institucional das empresas, fornece instrumentos de desenvolvimento e mecanismos de prevenção a impactos ambientais.

As normas dos diversos sistemas de certificação ambiental, tais como as normas da série ISO 14000, apresentam oportunidades empresariais e de proteção ambiental. Para tanto, os sistemas de certificação ambiental envolvem as chamadas “auditorias ambientais” e a concessão de “selos ambientais”.

Tais sistemas surgiram a partir da década de 1990 para cumprir demandas como a ética nos negócios, a Responsabilidade Social e, principalmente, o Desenvolvimento Sustentável.

Na verdade, os processos de certificação ambiental almejam conferir à empresa uma imagem que lhe proporcione um diferencial no mercado, bem como mecanismos para efetivar os processos de gerenciamento ambiental nas diversas organizações, comprovando que estas possuem uma atuação que respeita o Meio Ambiente. Tal conclusão decorre da análise do campo organizacional em que a certificação está inserida, o qual é composto por comerciantes, industriais e ONGs.

A importância do certificado ambiental expedido por uma determinada instituição está estritamente relacionada com a sua credibilidade no mercado. Por outro lado, permite, ainda, não se atribuir à certificação um caráter apenas mercadológico.

Para obter as certificações ambientais, o sistema se forma a partir do estabelecimento de padrões nacionais ou internacionais, fixados por ONGs, na maioria das vezes, e por instituições independentes, formadas por entidades de vários países, no caso das entidades internacionais, chamadas entidades normatizadoras. Essas diferentes entidades e as instituições privadas de cada país são credenciadas para atestar o cumprimento das normas e dos critérios, previamente estabelecidos.

Tais entidades certificadoras mantêm contato com aquelas empresas que objetivam a certificação e realizam vistorias e auditorias ambientais, para atestar o comportamento adequado ambientalmente, para implementação de um sistema de gerenciamento, para adequação do processo produtivo ou para atestar que o produto decorre de um processo que respeita a natureza. Só depois é que as empresas estarão ou não aptas para obter o certificado ambiental.

Há vários sistemas de certificação ambiental, como rotulagem, selo e auditorias ambientais. Esses sistemas de certificação, portanto, objetivam atestar o comportamento ambientalmente correto das empresas, conforme padrões preestabelecidos, seja na produção de um item específico, seja no gerenciamento ambiental da organização.

Atualmente, conforme uma visão holística que se tem atribuído à questão ambiental, analisa-se não só os aspectos inerentes à produção, mas também a pesquisa da inter-relação empresa-comunidade, na busca do Desenvolvimento Sustentável do ponto de vista socioeconômico. É o que se tem como consequência da inauguração de uma racionalidade ambiental, compromissada com um novo paradigma de desenvolvimento.

Deve-se ressaltar, portanto, que o principal motor dos processos de certificação está ligado aos aspectos técnico-científicos – no estabelecimento dos critérios de sustentabilidade – associados às expectativas do mercado.

A busca da certificação é um dos caminhos pelos quais a empresa visa obter capacidade competitiva e sobreviver no mercado. É, também, um meio de aproveitamento das oportunidades para aumentar ou manter a eficiência. Portanto, tem, estritamente, a finalidade de atender a objetivos privados, embora se reconheçam os benefícios sociais diretos ou indiretos que proporciona.

A certificação ambiental como um mecanismo inerente às práticas comerciais, ainda de maior importância no âmbito internacional, pode ser vista como uma resposta do próprio mercado à incapacidade institucional do Estado em manter mecanismos legais eficientes de proteção ambiental.

Esse fato não permite concluir que a admissão de tais normas implique o desmantelamento da estrutura regulatória governamental, nem evidencia que a base institucional para o tratamento da questão ambiental deva permanecer sob responsabilidade única e exclusiva do mercado. Embora as entidades certificadoras

assumam este papel, atuando com neutralidade – o que lhes proporciona credibilidade –, cuidar das questões ambientais é dever do Poder Público.

Desta forma, nenhuma norma certificadora prevalecerá sobre uma norma regulamentadora.

Principais Normas que Regulamentam a Responsabilidade Social Empresarial

SA 8000 – Social Accountability 8000

Lançada em outubro de 1997, pelo *Council on Economics Priorities Accreditation Agency* (CEPAA), atualmente chamada *Social Accountability Internacional* (SAI), essa é uma organização não governamental internacional, que reúne mais de uma centena de organismos nacionais de normalização.

A *Social Accountability 8000* (AS 8000), de origem norte-americana, teve em sua formulação a participação de várias entidades governamentais e sociais do mundo, sendo o Brasil representado pela Fundação Abrinq – associação sem fins lucrativos ligada aos fabricantes de brinquedo, cuja fundação se deu no ano de 1990, em virtude da promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), sendo responsável pela erradicação do trabalho infantil no país.

Segundo Marshall Jr. et al (2005, p. 60):

A normalização é uma atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um determinado contexto.

Os objetivos da normalização são: a) economia; b) comunicação; c) segurança; d) proteção do consumidor e; e) eliminação de barreira técnicas e comerciais.

A SA 8000 é o primeiro padrão global de certificação da Responsabilidade Social de Empresas e tem como foco a garantia dos direitos dos trabalhadores envolvidos em processos produtivos, promovendo a padronização em todos os setores de negócios e em todos os países.

A Norma é composta por nove requisitos que tem como base as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Declaração Universal dos Direitos

Humanos e a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança. A Certificação cobra ainda alguns requisitos que devem ser incorporados pela empresa, como por exemplo:

- Trabalho Infantil – não é permitido;
- Trabalho Forçado – não é permitido;
- Saúde e Segurança – devem ser assegurados;
- Liberdade de Associação e Negociação Coletiva – devem ser garantidas;
- Discriminação – não é permitida;
- Horário de Trabalho – não deve ultrapassar 44 horas semanais;
- Sistema de Gestão – deve existir um sistema de gestão que garanta a efetividade do cumprimento de todos os requisitos da norma.

Dentre os benefícios oferecidos pela obtenção da Certificação SA 8000, destacam-se:

- melhor ambiente organizacional interno através da demonstração da preocupação da empresa com o trabalhador e do estabelecimento de condições de saúde e segurança;
- mais informações e, portanto, maior confiabilidade aos compradores;
- melhor gerenciamento da cadeia produtiva;
- segurança para empresa e seus investidores, e;
- consolidação da imagem e reputação da empresa como socialmente responsável.

ISO 9000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

A série ISO 9000 define as linhas básicas e oferece as orientações gerais para uma correta gestão e garantia da qualidade, além de apresentar modelos de sistemas de qualidade que podem ser utilizados por empresas de qualquer natureza ou porte, em qualquer parte do mundo. Foi lançada em 1987, fortemente baseada nas normas britânicas da qualidade e nas experiências e contribuições de especialistas e representantes de diversos países. Em 1994, foi realizada a primeira revisão geral, a fim de melhorar sua interpretação e garantir a inclusão dos aspectos preventivos da qualidade. Somente em 2000 ocorreu a segunda revisão, tendo maior ênfase não só nos aspectos industriais, mas também nos de serviços. (MARSHALL JR. et al., 2005).

A norma ISO 9000 – versão 2000- tem os seguintes propósitos:

- resolver as dificuldades encontradas pelos pequenos negócios;
- adequar as normas às necessidades dos setores emergentes;
- reduzir o número de diretrizes que foram surgindo;
- contemplar a evolução das necessidades dos usuários e clientes;
- orientar a gestão das organizações e,
- possibilitar a implementação integrada de múltiplos sistemas gerenciais.

Assim, a ISO 9000 estabelece os requerimentos que seu sistema de qualidade necessita enfocar; entretanto, não indicam como será realizada a implementação prática de seus critérios, porque o objetivo principal é a obtenção dos resultados e ao mesmo tempo deixar flexibilidade para que as organizações a incorporem dentro de suas próprias peculiaridades.

ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade - Requisitos

A homologação da norma NBR ISO 9001 se deu em dezembro de 2000 e trouxe muitas novidades em relação aos conceitos e fundamentos da gestão da qualidade. Um dos aspectos mais marcantes é o relacionado ao enfoque por processos, cujo conceito básico prevê uma nova forma de estruturar e gerenciar as atividades (processos) e as próprias organizações de forma sistemática e integrada, alinhando as expectativas dos clientes à eficácia da organização como um todo.

Uma organização certificada com base na ISO 9001 não é perfeita, sem falhas nem problemas, mas certamente mantém sob controle seus principais processos, gerencia melhor seus recursos e oportuniza a satisfação de seus clientes, pois está totalmente voltada para esses propósitos.

Dias (2009, p. 61) disserta que:

A ISO 9001 é a versão brasileira que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações. O objetivo da ISO 9001 é prover confiança de que o fornecedor poderá fornecer, de forma consistente e repetitiva, bens e serviços de acordo com o que você especificou.

A norma ISO 9001 contempla oito princípios de gestão da qualidade: 1) foco no cliente; 2) liderança; 3) envolvimento de pessoas; 4) abordagem de processos; 5) abordagem sistêmica da gestão; 6) melhoria contínua; 7) abordagem factual para a tomada de decisões e; 8) relacionamento mutuamente benéfico com fornecedores.

De acordo com Mashall Jr. et al (2005), esses requisitos são usados para que uma organização demonstre sua capacidade de fornecer produtos ou serviços de acordo com os requisitos do cliente e o quanto pretende aumentar a satisfação desse cliente.

ISO 16001 – Sistema de Gestão – Responsabilidade

O Brasil é o primeiro país do mundo a desenvolver uma norma em seu sistema oficial dedicada à Responsabilidade Social, de acordo com Gustavo Kuster, gerente de Programas de Avaliação da Conformidade do Instituto Nacional de Metodologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro).

A norma NBR 16001, foi criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) com a ajuda de várias entidades, entre elas o SEBRAE. A ISO 16001 foi lançada no final do ano de 2004, com a finalidade de padronizar requisitos para um sistema de gestão de Responsabilidade Social, que apoia os seguintes pontos:

- I – Modelo para a organização formular e implementar uma política e objetivos considerando os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos e sua preocupação com a promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável a transparência das suas atividades;
- II – Promover os elementos de um sistema de responsabilidade social empresarial eficaz, passível de integração com outros requisitos de gestão;
- III – Não objetiva em criar barreiras e nem ampliar ou alterar as obrigações da empresa, e;
- IV – É aplicável a todos os tipos e tamanhos de empresas. (MOTA, 2005, p. 59).

A ISO 16001 é voluntária e não obrigatória. Com ela é possível verificar se a empresa segue leis de concorrência (sem práticas desleais), se participa do desenvolvimento da comunidade, se promove a diversidade e combate a discriminação, se tem compromisso com o desenvolvimento de seus profissionais, entre outros aspectos não menos importantes.

A política ambiental de uma empresa é tanto uma estratégia quanto uma ferramenta de comunicação e, como tal, a mesma deve ser divulgada dentro da organização e estar também disponível ao público externo. A organização é quem decide em que medida tal política deverá ser usada, como uma ferramenta promocional para influenciar as partes interessadas, lembrando-se, sempre, que a gestão ambiental e a responsabilidade social fazem parte de uma via de um único sentido, estando correlacionadas.

Assim, nenhuma organização, uma vez conquistada qualquer tipo de certificação, contentar-se-á em ter apenas regulamentado um único viés de sua qualidade; pelo contrário, dado o primeiro passo, os demais serão conquistados de maneira menos traumática, já que várias etapas do processo de auditorias já terão sido cumpridas. Assim, uma empresa que já é certificada pela norma ISO 14000, buscará também obter a certificação ISO 26000, norma que regulamenta sobre a adoção da Responsabilidade Social Empresarial.

O que se demonstra, assim, é a total compatibilidade entre estes dois sistemas, de forma que se pode afirmar que há viabilidade na aplicação das normas da ISO 26000 naquelas organizações que já estão aplicando a ISO 14000.

1.5 Implantação da ISO 26000

De acordo com Seiffert (2011, p. 198),

[...] os diferentes estágios identificados no desempenho de organizações tem como corolário a percepção de que é necessária uma postura proativa frente à questão ambiental. Esta postura leva à necessidade do estabelecimento de uma sistemática para sua execução.

Ao conquistar uma certificação, um selo ou um rótulo ambiental, notadamente há, por parte das empresas, a necessidade de avançarem para uma sequência, ou seja, um processo permanente de melhoria contínua.

Em 2005, a Organização Internacional de Normalização (ISO) iniciou o processo de elaboração de uma norma de diretrizes em Responsabilidade Social, a ISO 26000, a qual foi publicada em novembro de 2010. Assim, a ISO 26000 é a terceira geração de normas ISO, uma vez que já vigoram os sistemas de gestão da qualidade (ISO 9000) e o de gestão ambiental (ISO 14000).

A liderança do processo esteve a cargo do Brasil e da Suécia, por meio de seus respectivos organismos nacionais de normalização, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e o Instituto Sueco de Normalização (SIS), respectivamente. O grupo de trabalho da ISO para Responsabilidade Social contou com 450 especialistas de um total de 99 países, divididos entre representantes do governo, indústria, ONGs, consumidores e trabalhadores.

A ISO 26000 é uma norma de diretrizes, que se destaca por trazer uma abordagem inédita, traduzindo e integrando, por uma perspectiva gerencial, os temas e as práticas centrais da responsabilidade social e da sustentabilidade organizacional. Trata-se de uma norma de diretrizes com todos os predicados para se transformar em um dos principais guias para as organizações no tocante a práticas de gestão social e ambientalmente responsável.

Contudo, diferentemente dessas, a ISO 26000 não será uma norma para certificação, ou seja, servirá apenas como um guia de diretrizes e, não, como base para obtenção de selos e certificados de responsabilidade socioambiental pelas empresas e outras organizações.

Segunda as diretrizes da própria Norma

[...] (ela) não poderá substituir, alterar ou, de qualquer outra forma, mudar a obrigação do Estado de agir em nome do interesse público. Esta Norma não fornece orientação sobre o que convém que esteja sujeito a requisitos legais; tampouco pretende abordar questões que somente podem ser adequadamente resolvidas por meios de instituições políticas. Pelo fato de somente o Estado ter o poder de criar leis e aplicá-las, ele é diferente das organizações. (ABNT, 2010, p. 10).

Ainda, “[...] a promoção da Responsabilidade Social das organizações não é nem pode ser um substituto para o exercício efetivo dos deveres e responsabilidade do Estado.” (ABNT, 2010, p.10).

A Norma trará orientações sobre o processo de incorporação da responsabilidade social e ambiental às atividades de uma organização, além de indicações sobre os principais instrumentos, sistemas e entidades que, atualmente, tratam do tema, visando orientar as organizações de todos os tipos e tamanhos sobre os cuidados e princípios que devem ser seguidos por quem, um dia, desejar se tornar socialmente responsável.

Nesse sentido, com a publicação da ISO 26000, espera-se que a tênue linha que separa o discurso corporativo oficialmente responsável das verdadeiras políticas e práticas empresariais ganhe contornos mais acentuados, servindo as diretrizes como parâmetro para a sociedade medir a verdadeira atuação socioambiental das empresas, uma vez que um dos principais objetivos da norma será o de estabelecer um entendimento comum sobre o que de fato significa responsabilidade social, a fim de que as iniciativas duvidosas sobre o assunto possam ser claramente resolvidas.

As áreas em que a Norma atuará contemplam:

- Governança organizacional: trata de processos e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e controle. O tema é, ao mesmo tempo, algo sobre o qual a organização deve agir e uma forma de incorporar os princípios e práticas da responsabilidade social à sua forma de atuação cotidiana;

- Direitos Humanos: inclui *due diligence*, situações de risco para os Direitos Humanos, como evitar cumplicidade; resolução de queixas; discriminação e grupos vulneráveis; direito civis e políticos, direitos econômicos, sociais e culturais; princípios e direitos fundamentais do trabalho;

- Práticas trabalhistas: refere-se tanto a emprego direto quanto ao terceirizado e ao trabalho autônomo. Inclui emprego e relações do trabalho; condições de trabalho e proteção social; diálogo social; saúde e segurança no trabalho; desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho;

- Meio ambiente: inclui prevenção da poluição; uso sustentável de recursos; mitigação e adaptação às mudanças climáticas; proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração de habitats naturais;

- Práticas leais de operação: compreende práticas anticorrupção; envolvimento político responsável; concorrência leal; promoção da responsabilidade social na cadeia de valor e respeito aos direitos de propriedade;

- Questões dos consumidores: inclui *marketing* leal, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas; Proteção à saúde e a segurança do consumidor; consumo sustentável; atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias; proteção e privacidade dos dados do consumidor; acesso a serviços essenciais e educação e conscientização;

- Envolvimento e desenvolvimento da comunidade: refere-se ao envolvimento da comunidade; educação e cultura; geração de emprego e capacitação;

desenvolvimento tecnológico e acesso a tecnologias; geração de riqueza e renda; saúde e investimento social.

Para cada tema, são abordadas várias possíveis ações e expectativas relacionadas. A norma ainda traz os Princípios da Responsabilidade Social e várias definições, como (ABNT, 2010):

- *Accountability*: uma organização deve aceitar a investigação apropriada, como também aceitar o dever de responder a esta investigação;

- *Transparência*: uma organização deve ser transparente em suas decisões e atividades que causam impacto tanto na sociedade como no Meio Ambiente. As informações prestadas pela empresa devem ser claras, precisas e completas.

- *Comportamento Ético*: a organização deve ter seu comportamento baseado na honestidade, equidade e integridade;

- *Respeito pelos interesses das partes interessadas*: não apenas os interesses dos proprietários, conselheiros, clientes ou associados da organização devem ser respeitados, mas também outros indivíduos ou grupos podem também ter suas reivindicações ou interesses levados em conta;

- *Respeito pelo estado de direito*: compreende a ideia de que nenhum indivíduo ou organização está acima da lei e que o governo também está sujeito à lei.

- *Respeito pelas normas internacionais de comportamento*: o impacto das discussões internacionais de comportamento e atitude devem ser respeitadas

- *Respeito pelos direitos humanos*: a organização deverá respeitar os direitos humanos e reconhecer sua importância como sua universalidade.

As empresas desempenham um papel importante na geração de empregos e na produção dos bens de que necessitamos para nossa vida cotidiana. Nos últimos anos, contudo, seu papel social tem sido cada vez mais discutido.

Elaborou-se, então, o conceito de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) para substituir as atividades filantrópicas das mesmas.

A RSC reflete a necessidade de as empresas devolverem benefícios para as comunidades onde estão instaladas e de onde recebem trabalhadores e recursos. A ideia de que a empresa só deve existir para gerar lucros para os seus acionistas teve que ser repensada. Assim, para demonstrar a seus clientes sua Responsabilidade Social, algumas organizações tem procurado certificação nessa

área, dentre elas a SA 8000, lançada em 1997 e revisada em 2001, e mais recentemente, a ISO 26000, de dezembro de 2010.

Baseando-se nas normas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), na Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Declaração Universal dos Direitos da Criança da ONU, a SA 8000 segue o modelo das normas ISO 9000 e 14000, o que facilita a sua implantação por empresas que já conhecem esse sistema, normalmente as maiores e melhores empresas do mundo.

Seu principal objetivo é o de atender a uma necessidade de consumidores mais esclarecidos que se preocupam com a forma como os produtos são produzidos, e não apenas com a sua qualidade ou com o seu preço. As empresas que a possuem demonstram uma preocupação com a Responsabilidade Social diante de seus colaboradores, na proporção em que aumentam sua competitividade frente ao mercado.

A certificação e a rotulagem, tanto Ambiental como a de Responsabilidade Social, não são obrigatórias, uma vez que não existe nenhuma imposição legal que obrigue ou que oriente as organizações a este respeito. Como já mencionado, o que existe são pressões externas feitas pelas comunidades locais e internacionais ou até mesmo pelo próprio mercado onde a empresa atua que as incitam, constantemente, a mudarem seu comportamento tanto em relação a sua interferência no Meio Natural como em suas interações com o Meio Social. De acordo com Berté (2009, p. 177) ela (*a certificação*) vem sendo construída de forma transparente e participativa.

Ainda de acordo com Berté (2009, p.182):

[...] essa postura de transparência das atividades produtivas deve fundamentar o modelo de desenvolvimento para o futuro: o modelo que propicia o crescimento, a expansão de empregos de qualidade, o aumento da produtividade, o surgimento de novos nichos de mercado e a melhoria da qualidade de vida.

É de fundamental importância, assim, que as empresas assumam seu papel diante do princípio do desenvolvimento sustentável, assumindo de vez sua responsabilidade perante os seus colaboradores e da comunidade localizada ao seu entorno.

A reputação social das organizações tem se tornado preponderante para o reconhecimento da mesma, não apenas no ambiente dos negócios, mas, sobremaneira, junto à sociedade. Aligleri (2009, p. 4), discutindo sobre a

responsabilidade das empresas e suas implicações no cenário social e funcional, afirma que “[...] pensar em gestão social e ambientalmente responsável induz ao compartilhamento, aprendizagem, comprometimento e práticas entre pessoas e áreas organizacionais, o que caracteriza um desafio aos profissionais das empresas para articular interesses.”

CAPITULO 2 SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Serviço Social, dada a peculiaridade de sua atuação, pode ser um aliado e impulsionador dos projetos de Responsabilidade Social nas empresas.

Neste capítulo, traçamos uma breve conceituação sobre o Serviço Social e sobre seu processo histórico, que é marcado por transformações desde seu início no Brasil e no mundo.

Dentre os diversos campos de atuação do Serviço Social, tratamos aqui mais especificamente na área empresarial, seus objetivos, projetos profissionais e atuação.

O Serviço Social apresenta na sua gênese, forte identificação com o desenvolvimento humano e social da comunidade onde está inserido, sendo assim, o profissional de Serviço Social pode ser um grande impulsionador e articulador para a construção e implantação de projetos de Responsabilidade Social Empresarial. Todavia este caminho não é simples, e justifica-se a busca por um sólido referencial teórico e metodológico, pois os interesses entre capital e trabalho muitas vezes se apresentam antagônicos e o Serviço Social precisa encontrar o equilíbrio e entender a correlação de forças que se estabelece em cada espaço de trabalho.

Frente a estas questões, trazemos algumas nuances da relação entre capital e trabalho que o assistente social depara-se no dia-a-dia na empresa figurados na relação com os trabalhadores, empresários e comunidade em geral.

2.1 O Serviço Social: um breve histórico

O Serviço Social é uma profissão voltada à busca constante do bem estar da nossa sociedade, cujo profissional está diretamente ligado às várias atividades que se relacionam ao desenvolvimento social e humano (BARTLETT, 1993).

Levando em consideração o pensamento de Rico (1982), o Serviço Social, como profissão institucionalizada, surgiu no século XIX, tornando-se mais um dos reflexos da Revolução Industrial. Sob o impacto do desenvolvimento do capitalismo, emergiram várias crises sociais, estando entre elas o desemprego, jornadas de trabalhos excessivos para mulheres e crianças e a desvalorização do salário. Em meio a tantos problemas advindos deste desenvolvimento, nasce uma prática que consistia em uma ação social, com o propósito de solucionar problemas de caráter imediato, cujas causas encontravam-se na estrutura de um sistema político, econômico e social.

A primeira escola do Serviço Social foi fundada em 1898, nos Estados Unidos, sob a influência de Mary Richmond²¹. Começa-se, então, a preocupação com as questões teórico-metodológicas que dão respaldo à profissão do Serviço Social. A caridade, que antes era oferecida aos necessitados, já não era suficiente para solucionar - nem ao menos amenizar - os problemas sociais decorrentes da crescente acumulação capitalista. O que permeava o surgimento desta nova profissão era um espírito reformista social, com o intuito de controlar os efeitos de um sistema em expansão (RICO, 1982).

As prefigurações do Serviço Social, de fato, tem raízes na caridade e beneficência como iniciativa particular e da Igreja. Partindo da identificação da pobreza, instaura ações de caráter redistributivo da riqueza, assumindo-se caberia aos ricos, ou aos seus agentes orgânicos, distribuir seus excessos com os que nada tinham, tendo como parâmetro a convicção, dada pela religião, de que a solidariedade com a pobreza, através da assistência social, era uma forma de fazer o bem (MOTA, 1985).

As primeiras manifestações do Serviço Social no Brasil deram-se mais tardiamente. Em 1936, foi fundada a primeira escola de Serviço Social, em São Paulo, com influências católicas e europeias - assim como todo o início da prática do Serviço Social no Brasil. Posteriormente, o Serviço Social passou a ser influenciado, pelo alto grau de desenvolvimento industrial e tecnológico, pelos Estados Unidos (MOTA, 1985).

O assistente social é o profissional qualificado que, privilegiando uma intervenção investigativa, através da pesquisa e análise da realidade social, atua na formação, execução e avaliação de serviços, programas e políticas sociais que visam à preservação, defesa e ampliação dos direitos humanos e a justiça social (FRIEDLANDER, 1972). Desta forma, a pesquisa está inserida nas atribuições e competências dos assistentes sociais; ela desempenha função essencial no cumprimento de suas atribuições sócio profissionais, permitindo que o profissional capte as mediações postas ao seu exercício profissional com o intuito de transformar a realidade material. Para intervir é necessário investigar.

²¹ Mary Ellen Richmond nasceu dia 5 de agosto de 1861. Em 1897, declarou em Toronto, a necessidade de se criar uma escola profissional de Serviço Social. O método de trabalho que Mary utilizava era questionar o indivíduo, construindo categorias de personalidade, de meio social.

Assim, o assistente social, através da pesquisa, busca o desvelamento do real através da intervenção da razão na organização dos princípios explicativos e na articulação de determinadas categorias.

Entretanto, a pesquisa resulta em conhecimento sempre provisório, parcial, aproximativo e histórico, já que depende do agente, do tempo e do contexto em que estes se relacionam. Por isso a profissão é extremamente dinâmica.

Esta dimensão investigativa permite ao assistente social perceber como as diversas expressões da questão social se particularizam em cada espaço sócio ocupacional e, a partir daí, chegam como demandas que dependem de sua intervenção profissional, além de estabelecer respostas coerentes ao alcance dos fins profissionais. A intervenção do Serviço Social deve ser coerente com o projeto ético-político profissional da categoria elencados no Código de Ética, especialmente nos “Princípios Fundamentais”. Assim, o assistente social deve ter como premissa o comprometimento com uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero (conforme citado no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais)

O assistente social tem como objetivo a contribuição para a construção de uma ordem social, política e econômica pelo menos diferente da atual de uma sociedade almejada, onde se predomine a equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática.

Reconhece nos determinantes estruturais e nas dificuldades da realidade social, os limites e as possibilidades do trabalho profissional e rebela-se contra os problemas das injustiças, que afetam os desamparados socialmente (FRIENDLANDER, 1972).

Ainda de acordo com Friendlander (1972), o Estado, que é o representante de uma ordem social determinada, necessita da prática profissional do assistente social para a relativização da problemática social gerada pela sociedade capitalista, e para controlar ou canalizar os conflitos emergentes, deixando a visão de que a desigualdade social é um fator natural. Ou seja, o Estado usa as políticas sociais, de modo geral, para controlar e manter o *status quo*. O profissional, portanto, deve mediar essas relações sociais estabelecidas de forças contrárias com vistas ao Projeto ético-político construído. Todavia, ele não tem controle de toda essa dinâmica que se dá.

Naturalmente não se pode apelar para uma fórmula mágica que cure todos os males da humanidade, nem entrar no idealismo inútil, mas assumir como direito inalienável da população explorada, a busca e a garantia da política social, de forma organizada e planejada. Não confundir o assistencialismo com a assistência, nem deixar a demagogia tomar conta e ofuscar a realidade.

O Serviço Social surge da emergência da questão social, do conjunto das expressões da desigualdade social, econômica e cultural, ou seja, problemas da sociedade capitalistas madura, do antagonismo entre o Capital e o Trabalho. Possui três grandes momentos após ser inserido no tripé da seguridade social na Constituição Federal de 1988 (já que na Constituição anterior a assistência social não era garantida como direito aos cidadãos):

Art. 203 – A Assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente da contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I – a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II – O amparo às crianças e adolescentes carentes;

III – a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV – a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V – a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. (BRASIL, 1988, online)

Entre os anos de 1930 a 1945, coincidindo com dois grandes fatos político-sociais: a Segunda guerra Mundial (Europa) e o período do Estado Novo (Brasil), os modelos importados não se enquadraram na realidade brasileira e fizeram com que o Serviço Social fosse assistencial, caritativo, missionário e beneficente.

Já entre os anos de 1945 a 1958, acompanhando o desenvolvimento da tecnologia moderna, científica e cultural houve maior intercâmbio entre o Brasil e os Estados Unidos. Os profissionais conscientizaram-se da necessidade de criar novos métodos e técnicas adaptados à realidade brasileira (BARTLETT, 1993).

A partir da década de 1960 até hoje, caracterizando-se pelo movimento de reconceituação e tendo como marco referencial a procura de um modelo teórico-prático para nossa realidade, o Serviço Social fundamenta sua teoria nas Ciências Sociais, para se inserir nos fenômenos em transição, procurando capacitar o homem para que lute, construa e contribua para as reformas sociais (BARTLETT, 1993).

Para tanto, a década de 1980, época em que houve o “Congresso da Virada” – outro marco atual do Serviço Social – também foi importante no processo de construção da profissão nos dias de hoje. Este Congresso não rebateu propriamente a reconceituação, mas trouxe à tona o aprofundamento crítico que perpassava pela categoria, conforme as novas demandas da sociedade da época.

Os profissionais do Serviço Social, por muitas vezes, viram sua profissão com uma imagem não convincente e sem uma base sólida, características que são fundamentais para a consolidação desse profissional. Isso se dá pelo fato de encontrarmos dentro do Serviço Social certa estreiteza, rigidez, insensibilidade e burocracia, gerando aos assistentes sociais falta de confiança naquilo que fazem (BARTLETT, 1993).

O Serviço Social objetiva contribuir para o bem estar da sociedade, em especial dos grupos socialmente discriminados ou em estado de subalternidade. O profissional do Serviço Social atua com a intenção de ajudar o indivíduo a “abrir os olhos” diante dos acontecimentos ao seu redor e trabalhar de forma que este não se torne alienado, mas que tenha condições e oportunidades para que possa ele mesmo enfrentar as dificuldades geradas pela questão social (FRIEDLANDER, 1972).

Esta característica do Serviço Social atual se diferencia, e muito, do conceito da profissão de antigamente, pois este era visto como forma de caridade, de assistencialismo, fazendo o indivíduo, muitas vezes, aceitar as condições de vida que a sociedade determinava (FRIEDLANDER, 1972).

Devido às grandes dificuldades enfrentadas pela sociedade, como resposta àquilo que a história produz e reproduz ao longo dos tempos, surge a necessidade de agir em meio às crises, como maneira de oferecer contribuição suficiente para aliviar ou solucionar esses numerosos problemas sociais (BARTLETT, 1993).

No início da profissão houve um período de transição em que se exigia muito dos Assistentes Sociais, porém eles não estavam prontos para agir com tamanha rapidez ao que lhes era apresentado. Durante muito tempo as forças dessa profissão não foram reconhecidas e fizeram com que suas contribuições e os esforços de seus membros se tornassem cada vez menos eficazes.

A reestruturação do Serviço Social se dá pelo fato de que houve muitas mudanças ao longo dos anos. E, as atividades antes exercidas pelos profissionais da área já não estavam de acordo com a necessidade do exercício profissional.

Ao reexaminar as atividades percebe-se que as transformações foram o Serviço Social a atuar de forma diferenciada para que se pudesse trabalhar, de maneira eficaz, no enfrentamento das diversas faces da questão social.

A primeira característica observada pela mudança foi a ampliação da prática do Serviço Social. Este fato ocorre pela diversificação da demanda e pela constante alteração do perfil do público de atuação do assistente social.

De acordo com Bartlett (1993) devem-se percorrer certas etapas de pensamento para que seja possível entender a profissão com respeito à sua prática:

- É fundamental a capacidade de visualizar a integridade da prática profissional, ou seja, todos os profissionais envolvidos no trabalho social devem estar em sintonia, e não trabalharem com diferentes perspectivas e dentro de diferentes quadros de referência.
- É importante a identificação do foco do Serviço Social, como por exemplo, sua área de interesse central como uma profissão e o surgimento desta, como primeiro passo lógico específico.
- Os elementos comuns ao Serviço Social precisam ser identificados e estabelecidos como base para toda a prática do Serviço Social.
- E, o Serviço Social precisa reconhecer e examinar as limitações e dilemas de seu próprio pensamento.

A profissão do Serviço Social produziu impacto significativo sobre a política social, através do aperfeiçoamento de serviços de bem-estar público e da ampliação dos programas de atividades sociais voluntárias (RICO, 1982).

O Serviço Social surge, então, na reforma e na assistência a indivíduos e famílias, que sofrem com as condições de vida imposta pela sociedade em que vivem. Assim, o assistente social irá trabalhar na melhoria da qualidade de vida e contribuir para que o cidadão, em sociedade, tenha acesso aos direitos e usufruto dos bens, recursos e espaços comunitários. Mas, acima de tudo, o assistente social terá como função primordial, o despertar da consciência pública, levando o cidadão a entender e dar atenção aos problemas, ou seja, o profissional do Serviço Social irá estimular os indivíduos a participarem ativamente da luta pela garantia de seus direitos (RICO, 1982).

Dentro da estrutura dos valores básicos tratados acima, o Serviço Social procura ajudar os indivíduos, os grupos e as comunidades a atingirem os mais elevados índices de bem-estar social, mental e físico. Os métodos aplicados pelo

Serviço Social para atingir esses objetivos diferem de outras profissões como a Medicina, a Advocacia, a Enfermagem, entre outros, pois, o Serviço Social atua levando em conta fatores sociais, econômicos e psicológicos que influenciam a vida do indivíduo, da família, do grupo social e da comunidade. Os membros de outras profissões que prestam serviço, apesar de assumirem o dever de promover o bem-estar social e de respeitar a confiança das pessoas a quem servem, focalizam seus serviços num determinado aspecto das necessidades envolvidas (FRIENDLANDER, 1972).

Hoje em dia, o campo de atuação do Serviço Social é amplo e está, cada vez mais, se estabelecendo efetivamente nos campos de ação existentes.

Como campos de atuação profissional podem ser citados: equipamentos da rede de serviços sociais e urbanos das organizações públicas, empresas privadas e organizações não governamentais como: hospitais, escolas, creches, clínicas, centros de convivência; administrações municipais, estaduais e federais; serviços de proteção judiciária; conselhos de direitos e de gestão; movimentos sociais; instâncias de defesa e de representação política.

A atuação do assistente social em determinada comunidade, grupo ou indivíduo deve estar pautada, inicialmente, no conhecimento da realidade vivenciada por esses grupos. Ou seja, é necessário, em primeiro lugar, fazer um diagnóstico social para reconhecer as reais necessidades enfrentadas por estes indivíduos, pois, só assim, é possível trabalhar de forma efetiva e com sucesso (FRIEDLANDER, 1972).

O Serviço Social, então, é a profissão que capacita o assistente social a atuar no enfrentamento das questões sociais e na busca constante pela melhoria da qualidade de vida do ser humano, proporcionando também o despertar da consciência de cada cidadão para que ele não se torne dependente e que, assim, possa criar meios e oportunidades para a conquista de sua subsistência de forma digna.

2.2 Serviço Social nas Empresas

A partir do Movimento de Reconceituação, ocorrido na década de 1960, constrói-se novas exigências para a ação profissional do assistente social. Este

movimento dá origem, a novas práticas, devido ao constante avanço do capitalismo e suas manifestações e/ou determinações no mundo globalizado (MOTA, 1985).

Segundo Mota (1985) surge, então, a necessidade de atuação junto a classe trabalhadora, cuja característica é de ser uma classe explorada pelo capital através do usufruto de sua mão de obra. E a presença do assistente social em que empresa, vem confirmar que a expansão do capitalismo implica na criação de novas necessidades sociais.

A empresa, como forma de representação do capital, passa a requisitar o assistente social para que ele possa desenvolver um trabalho de cunho social com os funcionários e suas famílias (MOTA, 1985).

A inserção do profissional do Serviço Social dentro da empresa é justificada pela preservação da qualidade da força de trabalho, ou seja, tem como principal interesse a manutenção do empregado em suas funções. O assistente social, por meio de suas ações técnico-políticas passou a ser requisitado para responder às necessidades vinculadas à reprodução material da força de trabalho e, ao controle das formas de convivência entre empregado e empresa, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho.

A atuação do Serviço Social junto aos trabalhadores se manifestou, inicialmente, ligada aos Círculos Operários. Em 1930, sob o impacto da Revolução Industrial no Brasil desenvolve-se o interesse pelo atendimento à classe trabalhadora. Outro fator que demonstra o atendimento à população assalariada se dá pela criação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o aparecimento de outros órgãos e entidades, como por exemplo, o Serviço Social da Indústria (SESI) e o Serviço Social do Comércio (SESC).

No Brasil, a partir da década de 1960, desenvolveu-se o Serviço Social de empresa no mesmo período em que ocorria o Movimento de Reconceituação. Mas, a procura por assistentes sociais para trabalharem dentro das empresas deu-se com o objetivo de manter o equilíbrio entre o trabalhador e sua situação de trabalho. Situação esta que se encontrava precária e carente em suas necessidades de subsistência e de relações sociais (RICO, 1982).

O assistente social na instituição privada tem como principal função a mediação das relações sociais entre capital e trabalho. Esta mediação é identificada pelo interesse de classe (RICO, 1982).

Capital não é uma coisa material, mas uma determinada relação social de produção, correspondente a uma determinada formação histórica da sociedade. O capital é a soma dos meios de produção convertidos em capital. É o conjunto dos meios de produção monopolizados por uma parte da sociedade, os produtores, e as condições de exercício da força de trabalho substantivas frente à força de trabalho viva e a que este antagonismo personifica como capital (IAMAMOTO, 2003).

Quando as condições de produção dão origem a classes, estas ganham relevo na estrutura de tal modo que o conceito de sociedade de classe se constitui em conceito chave, em que a relação de domínio/subordinação que as permeia é um fato fundamental. Formada pela dupla via da produção ideológica, a relação que entre elas se estabelece, que não é uma relação de interdependência, também é exercida através tanto da produção quanto da ideologia, embora sob formas diversas. (CARDOSO, 1978, p. 72).

É possível discutir a relação de dominação/subordinação existentes no processo de correlação de forças, com o intuito de estabelecer quais os indivíduos (empregado/empregador) que requisitam a atuação do profissional do Serviço Social na empresa. O que se pode perceber dentro da instituição, é que o assistente social não é requisitado pelo empregado, e sim pelo empregador, como forma de atender as necessidades daqueles que se encontram em condições precárias de subsistência (MOTA, 1985).

Desta forma, o assistente social irá trabalhar, não só de forma assistencial, ou seja, auxiliando o trabalhador em suas necessidades imediatas, mas, também irá desenvolver um trabalho educativo, tanto como o trabalhador, quanto com a família desse trabalhador. O trabalho educativo é estabelecido para que os empregados e e seus familiares possam ter condições de se estabelecerem no mercado de trabalho. Só assim o individuo tem a oportunidade de crescer como profissional e também como ser humano e buscar sempre a melhoria da qualidade de vida (MOTA, 1985)

Embora o assistente social esteja responsável por atender as necessidades da classe trabalhadora, ele deve não deixar de lado os interesses do capital, já que este profissional também é subordinado à empresa que atende (MOTA, 1985)

Entende-se, assim, que o assistente social passa a se submeter às vontades do capital, mesmo porque o profissional surge da necessidade do capital e não da aspiração do trabalhador. Além disso, surge a preocupação de que o assistente social, para atender ao capital irá ter que romper com sua identidade e isso o forçará

a negar o campo institucional da prática. O trabalho do Serviço Social será orientado ora pelo interesse do trabalhador, ora pelo interesse do capital (MOTA, 1985).

De acordo com a divisão do trabalho do Serviço Social utilizada pelo Grupo de Estudos do Serviço Social do Trabalho (GESSOT-SP)²², este pode assumir características diversas, conforme os objetivos das organizações onde ele se insere. Ou seja, o papel do assistente social será diferenciado, de acordo com os objetivos estabelecidos por seu local de trabalho.

Todo este questionamento em relação aos interesses do empregado e empregador acaba por limitar o trabalho do assistente social, pois este deve estar atento às necessidades de ambos e atuar de forma a ser mediador tanto de um quanto de outro.

Visto que o objetivo do capitalismo é a acumulação e a reprodução do capital, mediante a apropriação de trabalho excedente, incorporando à mercadoria, é válido esclarecer que a organização do trabalho se dá pela forma como se dividem e se combinam as atividades humanas. Por sua vez, a divisão do trabalho inclui tanto o trabalho intelectual como o manual, dependendo da participação do trabalhador no processo de produção social (MARX, 1980).

Marx (1980, p. 583-584) observa que:

O produto deixa de ser o resultado imediato da atividade do produtor individual para tornar-se produto social, comum, de um trabalhador coletivo, isto é, de uma combinação de trabalhadores, podendo ser direta ou indireta a participação de cada um deles na manipulação do objeto sobre que incide o trabalho. A conceituação do trabalho produtivo e de seu executor, o trabalho produtivo, amplia-se em virtude de caráter cooperativo do processo de trabalho.

Com relação ao que foi apontado por Mota (1985), é importante entender quais foram as reais necessidades da inserção do profissional do Serviço Social em uma empresa. Com isso, é preciso entender qual é o papel desse profissional diante da organização em que atua. O principal objetivo da empresa ao contratar os serviços do assistente social é manter o empregado em plenas condições de trabalho, com o intuito de lhe dar condições e recursos necessários ao bom ambiente familiar, social, dentro e fora da empresa, criando, assim, um ambiente de

²² O Gessot é um órgão representativo do Ministério do Trabalho, criado em 22 de novembro de 1969, que congrega assistentes sociais do campo de Trabalho e Empresa com o objetivo de discutirem questões comuns relacionadas à intervenção profissional (RICO, 1982).

trabalho sadio. Ou seja, a qualidade de vida é uma imposição da reprodução da força de trabalho (MOTA, 1985).

Assim, a instituição traz para si a responsabilidade de enfrentamento da questão social, gerada pela reprodução do sistema capitalista. Esta relação chega a ser vantajosa para ambas as partes envolvidas na organização de uma empresa (MOTA, 1985).

Os problemas de maior destaque, enfrentados pela instituição e pelos seus funcionários são ocasionados pelo baixo nível da qualidade de vida que envolve alimentação, moradia, transporte, saúde, lazer e carência de infra-estrutura nas comunidades. Muitos destes problemas geram problemas de comportamento, relacionados à disciplina, à família e a inadaptação do trabalhador ao ambiente de trabalho (MOTA, 1985).

O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuir para redução do absenteísmo, viabilizar benefícios sociais e atuar em relações humanas na esfera do trabalho (MOTA, 1985).

Percebe-se que devido aos problemas ocorridos com trabalhadores, há ligação direta com o processo de trabalho, pois estes desentendimentos afetam o processo de trabalho. Observado este comportamento exige-se cada vez mais do trabalhador, que consiga aproveitar melhor o horário de trabalho e, assim, obter disciplina para a realização de suas tarefas.

Na questão dos comportamentos, ressaltam-se a inadaptação funcional (não acompanhamento de ritmos de produção com máquinas, danos no produto, quebra de máquinas, desperdício de material, não acatamento de ordem dos supervisores, etc) o absenteísmo, o relacionamento interpessoal, a desmotivação, os roubos, etc, identificando-se suas causas na precariedade da relação familiar, do local de moradia, da especialização profissional e da interação, como manifestação da pobreza. (MOTA, 1985, p. 50-51).

O trabalho do Serviço Social na empresa é considerado desafiador, por este profissional atuar de acordo com os limites impostos pelo sistema capitalista. Todavia, o assistente social irá se identificar com seu objeto para que possa atendê-lo em suas necessidades como ser humano (FREIRE, 1987).

Ao definir o objeto de estudo do profissional do Serviço Social junto às empresas, encontra-se diversos autores, mas, em especial, trabalha-se diretamente

com o trabalhador operário de produção. Função esta que é atribuída a pessoas de baixo nível escolar e com dificuldades de se estabelecerem com dignidade na comunidade em que estão inseridas (RICO, 1982).

O usuário/cliente do assistente social é a comunidade. Mas, na empresa, a comunidade é constituída não só da mão-de-obra produtiva, como também das famílias dos trabalhadores. É, portanto, considerado como comunidade empresarial. O assistente social irá lidar com o patrimônio mais importante da empresa, ou seja, as pessoas e suas relações (FREIRE, 1987).

O ser humano tem um papel fundamental na constituição de uma empresa, pois será através dele que ela chegará a um produto final, ou seja, à obtenção de lucro, fator essencial para a sobrevivência de uma empresa no mercado atual.

A utilização da força de trabalho é o próprio trabalho. O comprador da força de trabalho consome-se fazendo o vendedor dela trabalhar. Este, ao trabalhar, torna-se realmente no que antes era apenas potencialmente: força de trabalho em ação, trabalhador. Para o trabalho reaparecer em mercadorias, tem de ser empregado em valores de uso em coisas que sirvam para satisfazer as necessidades de qualquer natureza [...] A produção de valores de uso não muda sua natureza geral por ser levada a cabo em benefício do capitalista ou estar sob seu controle (MARX, 1980, p. 202).

É imprescindível que o assistente social tenha claro que a comunidade a que serve está muito além do quadro de funcionários de uma empresa. Por isso, é fundamental que sua atuação se dê em torno de projetos de educação, qualificação do trabalhador, e que sejam estendidos às famílias (FREIRE, 1987).

PARTE 2 ESTUDO DE CASO

CAPITULO 3 A PESQUISA

Na Introdução da dissertação foi mencionado que o objetivo deste estudo constitui-se em pesquisar possíveis implicações decorrentes do preparo para a certificação ISO 26000 na empresa AMAZONAS, uma organização calçadista de Franca/SP, tendo como elementos formadores os condicionantes para a obtenção da mesma, através da atuação do profissional de Serviço Social e suas interferências nos programas que almejam a Responsabilidade Social Empresarial.

Para verificar se há efetividade do Serviço Social nas práticas para a preparação de empresas para o processo desta certificação, especialmente na empresa AMAZONAS, foi necessário consubstanciar o pensamento nas principais discussões teóricas propostas sobre o tema e o objeto de estudo, esforço desenvolvido no primeiro e segundo capítulos.

Para se agir localmente e verificar se há alguma influência do comportamento socialmente responsável de uma organização sobre seus *stakeholders*, (em relação à confiança, reputação, retenção e atração de profissionais, produtividade, fidelização do consumidor, entre outros), deve-se entender, também, os limites territoriais dessa realidade, como também os traços distintivos que caracterizam a singularidade do município e da empresa selecionados para o desenvolvimento desta dissertação.

3.1 Metodologia

A escolha do método é essencial para elucidar os fatos da realidade e contribuir com o conhecimento científico. Para Minayo (1994) a pesquisa vincula pensamento e ação, proporcionando que a metodologia seja vista como um caminho do pensamento em conjunto com a prática exercida na realidade. Deve-se, assim, incluir concepções teóricas de abordagem e técnicas que propiciem a apreensão da realidade, além de olhar do pesquisador.

O referencial teórico utilizado para compreender alguns dos determinantes da temática proposta por este estudo foi a lógica formal, que busca analisar os fenômenos em sua totalidade, não desprezando a verdade sobre a realidade, que é dinâmica e contraditória. Minayo (1994) afirma ser a realidade complexa e muito mais rica do que o nosso limitado olhar.

Para a investigação da respectiva problemática, delimitou-se como universo de pesquisa a empresa AMAZONAS, instalada em território local, já que há manifestação por parte desta em implementar as diretrizes propostas pela norma ISO 26000 em sua política empresarial e organizacional.

O Método utilizado foi o dedutivo-bibliográfico-descritivo, partindo do geral para o particular, uma vez que foram consultados autores de renome na área, cujas teorias e estudos já efetivados serviram de respaldo para que os resultados finais fossem fidedignos e apreciáveis.

Os processos metodológicos têm os seguintes atributos:

a) o *estudo exploratório*, uma vez que a aprendizagem melhor se realiza quando parte do conhecido e, desta forma, deve-se buscar sempre ampliar o conhecimento através de formulação de perguntas com o objetivo de se conhecer a variável de estudo tal como se apresenta.

As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. (GIL, 2010, p. 45).

b) *analítico-sintético*, já que as condições de trabalho foram analisadas à luz dos textos normativos e posterior aplicação a fatos e atos concretos na sociedade em que se insere a empresa AMAZONAS;

c) *comparativo*, baseando-se no confronto teórico entre autores e suas respectivas obras, sejam nacionais ou internacionais;

d) o *estudo de caso*, pois se estudou a integração de fatos que elucidaram o desenvolvimento histórico social objetivando-se, assim, a produção de mudanças;

Este delineamento se fundamenta na idéia de que a análise de uma unidade de determinado universo possibilita a compreensão da generalidade do mesmo ou, pelo menos, o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa. A experiência acumulada com delineamentos desta natureza confere validade a essa suposição, muito embora seja possível sua sustentação do ponto de vista lógico. (GIL, 2010, p. 79).

Yin (2001) caracteriza o estudo de caso como um delineamento adequado para proporcionar conhecimento de uma situação real observada. Seu objetivo é

descrever, entender, avaliar e explorar uma situação e, a partir daí, determinar os fatores causais e estabelecer ações. Assim, o estudo de caso constitui-se em uma investigação empírica em que se analisa um fenômeno contemporâneo dentro do contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

e) *reflexivo*, já que há o interesse de se conduzir uma ideia até o conhecimento da verdade;

f) *social*, cujo inquérito social diagnóstico da empresapossibilitarão uma análise desta quanto aos benefícios que proporciona à sociedade;

g) *qualitativo*, através de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo situando a interpretação dos fenômenos estudados, através de um enfoque indutivo, e;

h) *lógico formal*, que buscou o entendimento de uma análise lógica do estudo em questão de forma racional para uma solução adequada para a pesquisa.

Na primeira fase do estudo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com uma revisão literária sobre o tema em questão e, em seguida, buscou-se identificar o cenário em que recaiu o tema desta dissertação, apresentando a atual realidade econômica do município de Franca, as condições de vida da população, bem como as suas condições de trabalho. Em seguida, emergiu a necessidade de se apontar a conjuntura atual do setor empresarial em relação ao sistema capitalista e as transformações sofridas pelo segmento em consequência do processo de globalização e das políticas neoliberalistas que interferiram em sua sociedade.

A pesquisa bibliográfica é de suma importância, pois segundo Oliveira (2000), é ele que permite a reflexão sobre a questão proposta com auxílio de publicações, por meio de hipóteses objetivas como resposta teórica ao problema. Gonsalves (2003) lembra-nos que na pesquisa bibliográfica o pesquisador encontra dados especializados em relação a cada área do saber, indispensáveis para o desenvolvimento da pesquisa, e é justamente o que se almejou encontrar: respaldo teórico como embasamento para as análises a serem feitas quanto aos dados coletados.

De acordo com Gil (2010, p. 48) “[...] a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” Já Cervo e Bervian (1996, p. 48) explicam que:

A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independentemente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental. Em ambos os casos, busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema.

A opção metodológica deu-se, também, pela abordagem qualitativa, que conforme Martinelli (1999, p. 21-22):

[...] tem por objetivo trazer à tona o que os participantes pensam a respeito do que está sendo pesquisado, não é só a minha visão de pesquisador em relação ao problema, mas é também o que o sujeito tem a me dizer a respeito. Parte-se de uma perspectiva muito valiosa, porque à medida que se quer localizar a percepção dos sujeitos, torna-se indispensável – e este é um outro elemento muito importante – contato direto com o sujeito da pesquisa.

Ainda, de acordo com Martinelli (1999), considera-se que a importância dos sujeitos que vão prestar as informações não recai no número de pessoas, ou seja, no aspecto quantitativo, mas no significado que esses sujeitos têm (aspecto qualitativo). Por conseguinte, esta pesquisa reconhece a singularidade do sujeito: foi ao contexto em que ele vive, buscou escutá-lo, permitiu que se revelasse no discurso e na ação, buscou conhecer sua experiência social.

Também a consideramos como pesquisa qualitativa, pois segundo Gonsalves (2003), na pesquisa qualitativa tem-se a preocupação em compreender, em interpretar os fenômenos, considerando o significado que os outros dão a sua prática.

Buscou-se fazer da pesquisa qualitativa um diálogo crítico e criativo com a realidade, visualizando seu contexto e mantendo uma integração empática com objeto de estudo.

Segundo Frigoto (2001) a pesquisa tem natureza qualitativa pelo fato de fazer a relação entre o sujeito e o mundo real, aprofundando-se no mundo dos significados das ações e relações humanas.

No processo dialético de conhecimento da realidade, o que importa fundamentalmente não é a crítica pela crítica, o conhecimento pelo conhecimento, mas a crítica e o conhecimento crítico para uma prática que altere e transforme a realidade anterior no plano do conhecimento e no plano histórico-social. (FRIGOTO, 2001, p. 81)

Demo (1998) reforça que a:

Pesquisa qualitativa significa, na esteira de nossa argumentação, o esforço jeitoso de formalização perante uma realidade também jeitosa. Trata-se de uma consciência crítica da propensão formalizante da ciência, sabendo indigitar suas virtudes e vazios. Portanto, o que se ganha e se perde com cada método. Ao mesmo tempo, uma pesquisa qualitativa dedica-se mais a aspectos qualitativos da realidade, ou seja, olha prioritariamente para eles, sem desprezar os aspectos também quantitativos. E vice-versa. (DEMO, 1998, p. 101)

Já quanto à pesquisa descritiva, Silva e Menezes (2001, p. 21) destacam que:

A pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume em geral, a forma de levantamento.

De acordo com Vergara (2000), a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. A autora coloca também que a pesquisa não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Segundo Cervo e Bervian (2005, p. 49), “[...] a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los.” Ainda de acordo com os autores, “[...] os estudos descritivos, assim como os exploratórios, favorecem, numa pesquisa mais ampla e completa, as tarefas da formulação clara do problema e da hipótese como tentativa de solução.”

Para conhecer a realidade da empresa AMAZONAS, a princípio, a intenção do pesquisador era tomar como universo de investigação 100% dos colaboradores que estavam diretamente relacionados com a metodologia de implantação dos projetos socioambientais da empresa, bem como aqueles cujas tarefas se relacionavam com a implementação das certificações no Grupo, considerando que a organização em foco já possui o selo ISO 9001.

Desde 1998, O Grupo AMAZONAS tem certificados de reconhecimento internacional que garantem a existência e conformidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade, bem como dos seus processos e produtos. Primeiramente o selo em tese foi concedido para a produção de adesivos, e desde 2012, para os demais seguimentos produtivos, como solados e sandálias.

Em atenção a este fato, este pesquisador já observou que a empresa efetivamente procura cumprir os Princípios constantes em seu Código de Ética, já que implantação do Sistema de Gestão da Qualidade – como a certificação ISO 9001 – resulta em benefícios concretos à empresa, por conseguir melhorar a eficiência e eficácia de seus processos. Como consequência, aperfeiçoa o atendimento ao cliente, que é o foco de todo o sistema.

Com este certificado, o Grupo AMAZONAS é oficialmente acreditado também pelo *United Kingdom Accreditation System* (UKAS). Além da certificação ISO 9001, a AMAZONAS também é associada ao Centro tecnológico do Couro, Calçados e Afins (CTCCA), o maior e mais respeitado centro tecnológico de calçados do mundo.

Logo de início, o pesquisador já percebeu que não teria o sucesso que almejava no início. O contato com os colaboradores para o agendamento das entrevistas semiestruturadas não se deu de maneira ágil. Primeiramente houve dificuldades em se conseguir os contatos de e-mail dos mesmos, e, em seguida, houve demora na resposta, por parte de alguns, da solicitação para o encontro onde aquelas seriam realizadas. Alguns colaboradores se negaram a participar das entrevistas semiestruturadas alegando não ser possível atender ao pedido, sem darem muitas justificativas complementares.

Desta forma, a opção inicial de tomar como universo de pesquisa a totalidade dos colaboradores envolvidos com o tema em tese teve que ser abandonada.

Soma-se a esta consideração o fato de que, durante a Banca de Qualificação, um dos integrantes da mesma, sugeriu que não fosse realizado o levantamento junto ao Departamento Pessoal e de Recursos Humanos da empresa que indicaria o perfil dos colaboradores da empresa AMAZONAS, tais como estado civil, tempo de permanência na empresa, grau de escolaridade e salários Médios. Na ocasião, foi explicado ao pesquisador que estes dados seriam importantes numa futura tese de doutorado.

Mediante conversa posterior com a orientadora desta dissertação, acatou-se a sugestão supracitada, fato este que reduziu ainda mais o universo da pesquisa quantitativa a ser realizada neste estudo.

Assim, a seleção deste universo fez-se por amostragem aleatória estratificada proporcional, permitindo que as diferentes categorias de profissionais participassem da amostra (MARCONI; LAKATOS, 2002, p. 50). Neste tipo de amostragem há uma divisão da população em subgrupos mais homogêneos, retirando-se as amostras aleatórias simples dos subgrupos. O número de elementos em cada estrato mantém-se proporcional ao número de elementos que cada estrato possui.

Foram aplicados os seguintes critérios, sucessivamente:

- a) levantamento dos setores da empresa, num total de 14, com funções e atividades bem definidas que os distinguem totalmente um do outro: Administrativo, Comercial, Comércio Exterior, Contabilidade, Departamento Pessoal, Financeiro, Jurídico, Logística, Marketing, Planejamento e Controle, Operacional, Recursos Humanos, Serviço Social, Suprimentos (aqui elencados em ordem alfabética).
- b) Exclusão de sete setores por não possuírem participação direta nos processos de implementação e divulgação dos projetos relacionados à prática do Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social, bem como na elaboração das diretrizes que visam ao atendimento para a obtenção das normas certificadoras: Comercial, Comércio Exterior, Contabilidade, Departamento Pessoal, Logística, Operacional, Suprimentos. (mantida a ordem alfabética).
- c) Exclusão de dois setores que não responderam às solicitações de agendamento da entrevista semiestruturada, realizadas por contato eletrônico, ou responderam negativamente ao pedido expresso nesta: Financeiro e Jurídico.
- d) Levantamento da quantidade de funcionários que atuam diretamente nos setores não excluídos: cinco no Administrativo, sete no Marketing, três no Planejamento e Controle, três nos Recursos Humanos e três no Serviço Social, totalizando 21 colaboradores.
- e) Definição do estrato por função dos colaboradores.

- f) Definição de 30% do universo, atendida a proporcionalidade de porte identificada na estratificação, abrindo-se, neste momento uma exceção para o setor de Serviço Social que, por ser o foco desta dissertação teve 100% de seu universo aproveitado.

Desta forma, a aplicação dos critérios apresentados nas alíneas a) a d) consolidou o universo da pesquisa em 21 colaboradores. Já aplicação dos critérios apresentados nas alíneas e) e f) permitiu estabelecer a amostra estratificada proporcional:

TABELA 1 – Definição da amostra estratificada proporcional

Departamento	Nº de Colaboradores	Amostra
Administrativo	05	02
Marketing	07	02
Planejamento e Controle	03	01
Recursos Humanos	03	01
Serviço Social	03	03

Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Foi solicitado à gerencia de cada um dos departamentos acima exposto uma lista com o nome completo de cada um de seus respectivos colaboradores.

Em atenção às questões éticas, os verdadeiros nomes dos sujeitos foram omitidos, preservando suas identidades. Assim, os nomes abaixo expostos são fictícios e meramente ilustrativos, e respeitam a mesma ordem transmitida pelos gerentes a este pesquisador, bem como a ordem alfabética dos nomes dos setores. Todos os colaboradores selecionados concordaram prontamente em contribuir com o estudo e a entrevista foi realizada de acordo com a disponibilidade de cada um deles.

TABELA 2 – Universo da Pesquisa

Ordem	Departamento	Colaborador
1	Administrativo	Paulo
2	Administrativo	André
3	Administrativo	Felipe
4	Administrativo	Amanda
5	Administrativo	Sabrina
6	Marketing	Carlos
7	Marketing	Augusto
8	Marketing	Joyce
9	Marketing	Alberto
10	Marketing	Camila
11	Marketing	Lorena
12	Marketing	Almir
13	Planejamento e Controle	Wagner
14	Planejamento e Controle	João
15	Planejamento e Controle	Renato
16	Recursos Humanos	Isabel
17	Recursos Humanos	Inês
18	Recursos Humanos	Caio
19	Serviço Social	Vanessa
20	Serviço Social	Tereza
21	Serviço Social	Cintia

Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Foi aplicado o sistema de seleção de acordo com a seguinte fórmula: $n^{\circ} \text{ total de colaboradores} / \text{amostra total} = \text{coeficiente para a seleção da amostra}$. Sendo assim: $21/9 = 2,33$, optando-se pelo resultado final 3, em virtude de avaliação de proporcionalidade realizada previamente entre os estratos identificados

Lembrando que tal coeficiente não foi aplicado para os colaboradores do setor de Serviço Social, pelo fato desta dissertação tratar das implicações

da atuação do profissional de Serviço Social no processo de implementação da Responsabilidade Social na empresa para a obtenção da certificação ISO 26000. Assim, todos foram considerados relevantes para o estudo em tese.

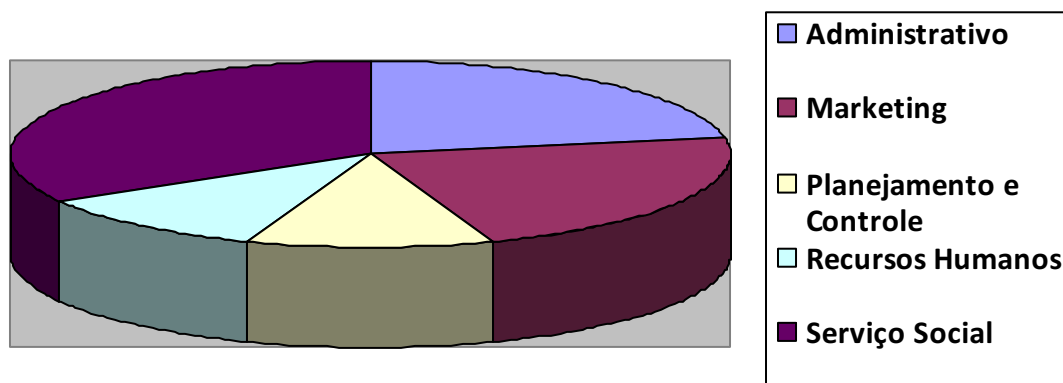
A partir da determinação deste coeficiente (02), o pesquisador atentou-se para o primeiro colaborador da lista (Paulo) – que passou a ser o primeiro colaborador selecionado. Aplicou-se, em seguida, o citado coeficiente imediatamente ao colaborador seguinte e determinou-se o segundo selecionado. A seleção prosseguiu até o final da lista, aplicando-se a fórmula: colaborador selecionado + coeficiente = novo selecionado.

A seguir a relação consolidada pelo método aplicado:

TABELA 3 – Caracterização final da amostra

Ordem	Departamento	Colaborador
1	Administrativo	Paulo
2	Administrativo	Amanda
3	Marketing	Augusto
4	Marketing	Camila
5	Planejamento e Controle	Wagner
6	Recursos Humanos	Isabel
7	Serviço Social	Vanessa
8	Serviço Social	Tereza
9	Serviço Social	Cintia

Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

GRÁFICO 1: Percentual dos Departamentos que participaram da entrevista

Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Considerou-se relevante a apresentação dos sujeitos da pesquisa que cooperaram e despojaram da sua privacidade para compartilhar as experiências vividas durante o seu percurso profissional. Todos os selecionados foram convidados a responder a um questionário preliminar (apêndice A) quanto ao comprometimento com ao Desenvolvimento Sustentável e a Responsabilidade Social.

São eles:

- 1 – PAULO: 35 anos, casado, com curso superior em Administração de Empresas. Trabalha no Grupo a cinco anos como gerente administrativo
- 2 – AMANDA: 26 anos, solteira. Está na empresa há dois anos e é uma das estagiárias do setor administrativo, por ser estudante no curso de Administração.
- 3 – AUGUSTO: 33 anos, solteiro, formado em Publicidade e Propaganda e cursando MBA em Marketing. Trabalha como gerente do departamento de Marketing há nove anos.
- 4 – CAMILA: 23 anos, solteira. Há 30 meses atua no departamento de Marketing da empresa, por ser graduada em Comunicação Social.
- 5 – WAGNER: 46 anos, casado, formado em Economia. Trabalha na empresa a 15 anos, no departamento de Controladoria.
- 6 – ISABEL: 36 anos, casada, formada em Serviço Social. Já está na empresa a oito anos, atuando junto ao departamento de Recursos Humanos.
- 7 – VANESSA: 55 anos, casada, está a 30 anos na empresa no setor de Serviço Social, por ter formação superior na mesma área.

8 – TERESA: 22 anos, solteira, aluna do curso superior em Serviço Social. É estagiária na empresa há um pouco mais de um ano.

9 – CINTIA: 23 anos, solteira, também aluna do curso de Serviço Social. Atua como estagiária na empresa no departamento de Assistência Social há oito meses.

Para o estudo adotou-se as recomendações de Minayo (1994), que considera que a seleção da amostragem em pesquisa qualitativa não advém do critério numérico, pois é centrada na profundidade e abarcamento da compreensão dos fenômenos sociais.

Assim, para Minayo (1994, p. 22) a pesquisa qualitativa responde a questões especiais e se ocupa de um plano da realidade que não pode ser quantificado, pois trabalha com um universo de significados, crenças e valores “[...] o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.”

Através de metodologia adotada assegurou-se que a amostra selecionada representasse efetivamente a missão, visão, valores e princípios do Grupo AMAZONAS, permitindo conhecer suas práticas de Responsabilidade Social, visando a eficiência do exercício do Desenvolvimento Sustentável. A fundamentação do processo de coleta de dados também se baseou nesta mesma metodologia.

A primeira fase da pesquisa de campo consistiu, portanto, na aplicação do questionário semi-estruturado (Apêndice A) e da minuta do Questionário (Apêndice B) aos colaboradores do Grupo AMAZONAS, previamente escolhidos. Os questionários foram elaborados, tendo como base o modelo proposto pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, objetivando dar liberdade de respostas aos entrevistados, e testados antecipadamente com outros agentes não envolvidos nessa pesquisa. Como houve a autorização das pessoas que se submeteram às entrevistas semi-estruturadas, estas foram gravadas.

Neste questionário foi observado com cautela:

a) a delimitação do tema, observando o conceito de Responsabilidade Social e o conhecimento dos colaboradores acerca dos processos de implantação de suas normas no âmbito da organização;

b) o uso do material pesquisado e das referências bibliográficas, com os esclarecimentos de vários autores para a compreensão a respeito da Responsabilidade Social, do Serviço Social e da interação entre ambos.

O uso de entrevista semi-estruturada constitui-se no diálogo entre o entrevistador e o entrevistado. Tal entrevista permite adaptações, maior fidedignidade, respeito ao vocabulário e às possíveis contradições surgidas nas falas dos entrevistados. Para Gil (2010), a entrevista semi-estruturada tem como característica um desenvolvimento mais espontâneo, não sujeita a um modelo preestabelecido de interrogação.

Laville e Dionne (1999, p. 188) definem as entrevistas semi-estruturadas como sendo uma série de perguntas abertas, feitas verbalmente em uma ordem prevista, mas na qual o entrevistador pode acrescentar perguntas de esclarecimento.

Enquanto técnica de coleta de dados, a entrevista na visão de Selltiz e outros (apud GIL, 2010, p.117), tem o seguinte significado

A entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram bem, como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes.

Outra técnica de pesquisa utilizada foi o questionário direcionado aos gestores e assistentes sociais da empresa. Nestes foram apreendidos o material empírico de forma direta para a fidedignação dos resultados.

Ainda, são construídas algumas categorias para que se possa analisar a contradição do real e haver o entrelaçamento do que para nós é objeto de estudo e pesquisa e para eles constitui-se em cotidiano e realidade, visto que “[...] nessa metodologia de pesquisa, a realidade do sujeito é conhecida a partir dos significados que por ele lhe são atribuídos. Esse é fundamentalmente o motivo pelo qual se privilegia a narrativa oral.” (MARTINELLI, 1999, p. 23).

Após a realização dos questionários, realizou-se a tabulação das respostas fornecidas, levando-se em consideração as principais características comuns existentes entre elas.

3.2 Cenário da Pesquisa

A escolha da empresa AMAZONAS, localizada na cidade de Franca, não se deve ao acaso. Esse município, juntamente com as cidades de Jaú (especializada em calçados femininos) e Birigui (especializada em calçados infantis) formam os três principais pólos produtores de calçados do Estado de São Paulo, e, nacionalmente,

posiciona-se somente atrás do pólo calçadista gaúcho, localizado no Vale dos Sinos. Franca, atualmente, é o maior pólo de calçados masculinos da América Latina.

A cidade de Franca, sede da 14ª Região Administrativa do Estado de São Paulo, localiza-se na região Nordeste do Estado, em um altiplano conhecido como “Serra da Franca”, a 1040 metros de altitude, que é o divisor de águas entre as bacias hidrográficas dos rios Sapucaí e Grande. Possui clima tropical, com invernos secos, verões chuvosos e temperaturas moderadas durante todo o ano, alcançando a média anual de 18º C.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, online) o município possui uma área total de aproximadamente 606 km² (4,2% do território paulista) - dos quais 84,571 km² estão em zona urbana - e uma população de aproximadamente 320.000 habitantes (IBGE, 2010).

Franca faz parte das cidades que compõem a região da Alta Mogiana, que é conhecida mundialmente por produzir um café de qualidade excepcional. Segundo a Cooperativa de Cafeicultores e Agropecuaristas (COCAPEC), na atualidade, a Alta Mogiana tem uma produção média anual de mais de 1 milhão de sacas de café e aproximadamente 85% desta produção é formada por grãos de alta qualidade.

Consoante dados fornecidos pelo Sindicato das Indústrias de Calçados de Franca, em 2012, havia cerca de 1.015 indústrias responsáveis pela produção couro-calçadista na cidade, em sua maioria empresas familiares, produtoras de calçados, artefato de couro e artigos de viagem, de pequeno e médio porte²³, empregando aproximadamente 30 mil trabalhadores.

A dinâmica da criação de novas empresas advém, principalmente, de iniciativas empreendedoras de seus ex-funcionários, que se utilizam da rescisão de contrato de trabalho ou da união de pequenas quantidades de capital – formando sociedades – e decidem montar uma nova empresa calçadista, já que esse setor necessita de pouco capital para iniciar um negócio próprio.

O polo coureiro-calçadista de Franca tinha sua produção voltada para o mercado interno; entretanto, a abertura da economia brasileira e os avanços dos processos globalizantes no final da segunda metade do século XX, ensejou a cidade de Franca a descobrir novos parceiros, novos mercados e, atualmente, ela exporta para países do mundo todo. Isso caracteriza a vocação da cidade para a produção

²³ Fonte: Sindicato da Indústria de Calçados de Franca

calçadista, projetando-a internacionalmente através de negócios com o Comércio Exterior. Segundo a Abicalçados (*online*), Franca produz anualmente em torno de 26 milhões de pares, sendo que 85% são para o público masculino.

O setor calçadista também é responsável pela existência das empresas ligadas aos setores correlatos (empresas que só surgiram pela existência das fábricas de calçados), como as empresas gráficas, as de cartonagem, de atacador e palmilhas, dos escritórios de representação, das facas e colas industriais, dos fornecedores e fábricas de solados, das transportadoras, entre tantas outras, fortalecendo ainda mais a economia do município, sem contar com a geração de novos empregos. Também merece destaque, na cidade, a fabricação de artigos de borracha e de fabricação de máquinas e equipamentos.

O elevado número de empresas presentes no pólo calçadista de Franca atualmente foi sendo constituído ao longo de muitos anos. Até o final dos anos 1970, o município possuía um número pequeno de empresas calçadistas. O grande “boom” do setor ocorreu nos anos 1980, quando a indústria de calçados foi favorecida pela política econômica da época, sendo um dos poucos segmentos da indústria brasileira que apresentaram desempenho positivo.

No entanto, esse crescimento do setor calçadista foi momentâneo, uma vez que, nos anos 1990, o setor sofreu uma retração principalmente no número de empresas e de postos de trabalho em razão da política econômica liberalizante adotada a partir do governo de Fernando Collor de Mello.

O setor calçadista sofreu forte concorrência no mercado interno com a importação dos calçados asiáticos, uma vez que esses produtos entravam no Brasil por um preço inferior ao calçado nacional. A indústria calçadista foi duramente penalizada pelas importações.

O município de Franca tornou-se o principal pólo produtor de calçados masculinos na América Latina e as cidades circunvizinhas também se beneficiam desse setor, já que apoiam projetos de geração de empregos estimulando a instalação de fábricas correlatas em suas respectivas áreas, além de serem importantes fornecedores de matéria-prima e mão-de-obra.

A indústria de calçados em Franca ainda hoje é, inquestionavelmente, o setor mais importante da economia local, tanto em termos de geração de empregos como de valor de produção. Tudo isso acontece, porque o setor de calçados tem uma cadeia produtiva completa. Para se fazer um solado, precisa de uma matriz; quem

faz essa matriz é um metalúrgico; quem desenvolveu essa forma foi um engenheiro; para se chegar no solado e desenvolver a borracha - que é sintética -, um químico se fez necessário... E neste processo encontra-se a empresa AMAZONAS S/A, referência nesse estudo.

Hoje, com aproximadamente três mil colaboradores, o Grupo AMAZONAS é o maior fabricante de componentes para calçados, móveis e embalagens da América Latina, e um dos maiores do mundo. AMAZONAS é a marca de solados e adesivos mais lembrada entre os consumidores brasileiros e a segunda mais lembrada no mundo. Seus produtos são exportados para todos os continentes.

A empresa AMAZONAS faz parte de um grupo restrito de empresas com mais de 1.000 funcionários que conseguiram uma certificação ISO de qualidade ambiental. A implementação do sistema de gerenciamento trouxe benefícios concretos à empresa, que conseguiu melhorar a eficiência e eficácia de seus processos. Como consequência, aperfeiçoa o atendimento ao cliente, que é o foco de todo o sistema.

Entender como esta empresa tem procurado combinar as vantagens de custo da produção com vantagens mais duradouras de competitividade, na busca por novas alternativas que se tornaram essenciais para a manutenção do pólo calçadista de Franca no cenário interno e internacional (e neste contexto, incide-se a prática da Responsabilidade Social) justifica a delimitação da área de abrangência deste estudo.

Espera-se contribuir assertivamente com os profissionais que atuam na área calçadista, realçando o papel do Assistente Social no processo de certificação ISO 26000.

3.3 O Objeto da Pesquisa: o Grupo AMAZONAS

Com sede na Avenida Rio Branco, 745, no Jardim Francano, o Grupo AMAZONAS iniciou suas atividades na cidade de Franca, São Paulo, em 14 de março de 1947, como Manufatureira de Borracha AMAZONAS Limitada, produzindo saltos de borracha vulcanizada. Iniciava-se, no Brasil, a construção da primeira fábrica com o intuito de proporcionar o fornecimento de componentes para calçados para outras do mesmo segmento. Em 1949, soma-se à Manufatureira, o Curtume

Pucci, aumentando as expectativas de lucro do empreendimento já que passavam a oferecer novas opções de mercadorias em um mercado em plena expansão.

Inicialmente de cunho familiar, em 1952, de forma gradativa os descendentes dos irmãos Paulino e Silvio Pucci, passaram a integrar a empresa, contribuindo com suas respectivas formações profissionais e dedicação ao trabalho. Já no ano de 1955, a empresa tornou-se uma Sociedade Anônima: Pucci S/A Artefatos de Borracha, e prospera de modo rápido. Naquele mesmo ano, a empresa já possuía linha completa de saltos e solados e, sempre visionária, paralelamente à dedicação com os itens para calçados, inaugura uma nova fase em seu processo produtivo: a cola para fixar os seus componentes nos cabedais dos calçados.

Devido a um processo de reurbanização pela qual a cidade de Franca se estrutura, em 1969, vários barracões existentes próximos ao centro da cidade começaram a ser demolidos, entre eles o Curtume Pucci.

No início dos anos 1970, a empresa fabricava também placas de borracha, adesivos e ensaiava os primeiros passos na produção de solados de borracha termoplástica (TR) e poliuretano (PU). Foi no ano de 1971 que sua razão social foi alterada para AMAZONAS Produtos para Calçados S/A.

A modesta sede foi, então, substituída por um moderno conjunto de prédios que até hoje abriga uma das unidades industriais do Grupo AMAZONAS. Foi também naquela década que passou a ter, além da matriz, outras duas unidades de produção. A primeira a ser aberta, fora de Franca, foi em João Pessoa, na Paraíba. Com a unidade de Novo Hamburgo, no Rio Grande do Sul, a expansão do grupo estava consolidada.

O ano de 1978 marcou uma grande mudança nas estratégias comerciais e produtivas do Grupo: a fundação de sua primeira indústria no exterior, sediada em Montevideú, no Uruguai, consolidando-o como agente ativo de negócios no Mercosul.

Na década de 1980, são criadas várias empresas independentes, como: a Paraibor Cia. Paraibana de Borracha (antiga AMAZONAS Nordeste), em João Pessoa, na Paraíba; a Quimicam, em Franca e Novo Hamburgo; a Componam, em Franca; entre outras. A evolução da tecnologia da empresa também se tornava fato: inicia-se, nesta época, a produção de um adesivo revolucionário, sem tolueno, usando apenas água como solvente, fato este que beneficiava a sociedade e o Meio Ambiente natural.

O ano de 2001 é também motivo boas recordações para o grupo AMAZONAS: houve recorde nas exportações da produção para mais de 40 países. Diante deste fato, mais crescimento para a empresa: em 2007 foi inaugurada uma nova unidade de adesivos em Jequié, na Bahia; em 2011, a abertura de um entreposto de adesivos na Argentina e o lançamento de um produto que passaria a atender um novo mercado até então não explorado pelo grupo: o de varejo. Neste ano o Grupo AMAZONAS inova com a a AMAZONAS *Sandals*, e passa a franquear sua produção de sandálias.

Pelo exposto, nota-se que os dirigentes da empresa são empreendedores à frente de seu tempo e, devido a este fato, seus projetos servem de inspiração para muitas outras empresas atuantes ou não neste segmento industrial.

Líder nos cenários em que atua, o Grupo AMAZONAS, com mais de 65 anos de mercado, possuindo total infraestrutura de atendimento, tem como missão:

Desenvolver, fabricar e comercializar produtos visando atender as necessidades do mercado, proporcionando satisfação aos clientes, qualidade de vida e satisfação aos funcionários, retorno aos acionistas, respeito à sociedade e ao meio ambiente. (GRUPO AMAZONAS, 2012, p. 3).

Esta política concretizar-se-á no momento em que houver uma melhoria continua dos processos, produtos e serviços desenvolvidos e prestados pela empresa, assim como quando houver a manutenção de um relacionamento ético e transparente com os clientes, fornecedores e colaboradores.

A empresa ainda terá que promover o crescimento contínuo dos funcionários através de estímulo à educação e treinamento no trabalho, de forma a garantir a segurança das pessoas. É a aplicação do princípio do Desenvolvimento Sustentável, que consiste em manter o equilíbrio entre o crescimento econômico, o desenvolvimento social e a preservação dos recursos naturais.

A visão do Grupo se pautava em “**Ser reconhecida como empresa de referência nos mercados em que atua**”, já que faz parte do seu negócio o desenvolvimento de produtos e serviços diferenciados para atender a mercados distintos.

Os valores do Grupo AMAZONAS voltam-se para:

- Superação pela perseverança e inovação;
- Ética: coerência, idoneidade e lealdade nas relações;

- Ambiente com liberdade e autonomia;
- Simplicidade pela acessibilidade e igualdade no tratamento às pessoas;
- Transparência nas ações com colaboradores, clientes e fornecedores;
- Respeito às pessoas, com responsabilidade social e ambiental.

O Grupo AMAZONAS tem como Princípios:

- gestão centrada no cliente;
- os colaboradores são tidos como seu maior patrimônio. Em virtude disto os mesmos são respeitados, valorizados e incentivados na educação, treinamentos contínuos, trabalho em equipe, como também nas sugestões e iniciativas para melhorias contínuas;
- decisões tomadas com base em fatos, dados e planejamento;
- desenvolvimento e aperfeiçoamento de relacionamentos com fornecedores buscando um beneficiamento mútuo;
- melhoramento contínuo e econômico do sistema de gestão da qualidade.
- o compromisso com as diretrizes governamentais e a legislação vigente;
- a preservação do meio ambiente;
- o desenvolvimento profissional e pessoal;
- o aprendizado constante como forma de geração de conhecimento;
- a responsabilidade social e a cidadania, com apoio às ações comunitárias, culturais, educativas e esportivas.

Para que estes princípios possam ser efetivamente cumpridos, são

A Empresa disponibiliza a todos os colaboradores um Código de Ética que tem por objetivo

Nortear os relacionamentos dos colaboradores da empresa com todos, no sentido de gerar um compromisso alinhado à adoção de uma postura transparente que envolva a valorização da ética e contribuindo para a credibilidade da AMAZONAS perante a sociedade. (GRUPO AMAZONAS, 2012).

Hoje, com aproximadamente 1.500 colaboradores, o Grupo AMAZONAS é o maior fabricante de componentes para calçados, móveis e embalagens da América Latina e um dos maiores do mundo.

Os outros segmentos atuantes pelo Grupo são:

- LOGÍSTICA: até fevereiro de 1983, a AMAZONAS possuía um departamento de transporte que fazia apenas o “transporte próprio”. Baseado já nesta experiência, foi

criada a AMAZONAS Logística, uma transportadora que passou a se consolidar no mercado prestando serviços para empresas não pertencentes ao Grupo.

- BRICOLAGEM: o objetivo da empresa com esta linha de produtos de fácil utilização, em embalagens inteligentes, de simples manuseio, foi trazer praticidade para os consumidores, além de garantir excelência em colagem de madeira, metal, plástico, borracha, porcelana, vidro, entre outros.

- PISOS E REVESTIMENTOS: desenvolvidos com um novo conceito de pavimentação para diversas aplicações, entre elas áreas externas de grande trânsito e internas. O reaproveitamento de materiais foi a saída encontrada pelo Grupo AMAZONAS para trazer um produto único e exclusivo. O Projeto AMAZONAS Pisos faz parte da solução no desenvolvimento de estratégias sustentáveis, com pisos reciclados e recicláveis, uma vez que em seu mix de produtos há mantas de borracha com até 50% de material reaproveitável. Há também os pisos ecológicos, compostos por 100% de material reciclado.

- AMAZONAS SANDALS: nos últimos anos, a mesma linhagem de empreendedores, que iniciaram o Grupo AMAZONAS, criaram um conceito de produtos inéditos no mercado mundial de calçados: sandálias femininas e masculinas baseadas na sustentabilidade e produzidas a partir de materiais biodegradáveis, produtos reciclados e recicláveis.

As AMAZONAS Sandals são desenvolvidas em borracha natural, com látex que vem das seringueiras nativas da floresta amazônica, beneficiando com este trabalho as comunidades ribeirinhas. Os rios, a floresta e a cultura amazônica inspiraram o Grupo AMAZONAS a desenvolver sandálias que valorizam a sustentabilidade das comunidades da região.

Os projetos, programas e ações sociais do Grupo AMAZONAS mostram-se bem diversificados, atuando em diferentes áreas, mas com predominância na área da saúde, educação e assistência. Os principais Projetos e Programas de Responsabilidade Social da empresa, expostos em seu site para notoriedade e conhecimento de toda a sociedade, são:

- **Fábrica de Ideias:** O objetivo é que cada colaborador se torne um fabricante, produtor de ideias focando oportunidades de melhorias que facilitem o trabalho, reduzam o desperdício de recursos (tempo, dinheiro, mão de obra, matéria prima), transformem reclamações e sugestões em Ideias, através do potencial criativo

existente em cada ser humano. Como consequência deste incentivo, a empresa teve como resultados: redução de gastos relacionados à manutenção de máquinas; melhorias na organização; ambiente de trabalho e processos realizados; melhoria do clima organizacional e relacionamento interpessoal entre os colaboradores.

- **Projeto Gestante:** A empresa oferece curso de gestantes para funcionárias e esposas de funcionários. O curso tem duração de 13 semanas com reuniões semanais, e tem o objetivo de orientar as gestantes com a participação de diversos profissionais especializados em pediatria, ginecologia, odontologia. O encontro proporciona também experiências de vivência em grupo.

- **Projeto Criança AMAZONAS** - O Projeto Criança tem cunho sócio-educativo e cultural, destinado aos filhos de funcionários com idades entre 7 e 13 anos. Duas vezes por semana, o grupo tem atividades esportivas, culturais e sociais.

- **Assistência ao Funcionário** - A empresa presta assistência aos funcionários afastados por doença, fazendo visitas domiciliares periódicas, com o objetivo de auxiliá-los na medida do possível. O afastado por motivo de acidente de trabalho tem direito a doação de medicamentos e o que for necessário para o tratamento.

- **Orientação ao Funcionário e a Família** - Além dos direitos trabalhistas, a empresa oferece um apoio adicional os funcionários, buscando a melhor forma possível de orientá-lo, encaminhá-lo, esclarecê-lo, a fim de aperfeiçoar recursos para a melhora de sua qualidade de vida, seja na empresa, em casa ou na comunidade.

- **Clube dos Aposentados** - O Clube dos Aposentados cuida das pessoas que, após trabalharem por pelo menos por 10 anos na empresa e se aposentarem, passam a ser associadas deste clube. Desta forma, continuam usufruindo de assistência médica, odontológica, seguro de vida em grupo, farmácia e da própria Associação Desportiva Classista AMAZONAS. O clube também propicia condições para que o aposentado se engaje em alguma atividade, possibilitando o reaproveitamento de suas experiências profissionais.

- **Projeto Cidadão Digital** - O Projeto Cidadão Digital contribui para a capacitação profissional através do conhecimento básico em informática. Os participantes, que são funcionários da empresa, aposentados e seus dependentes legais, têm aula de Windows, Word, Excel, Power Point, Internet e Office.

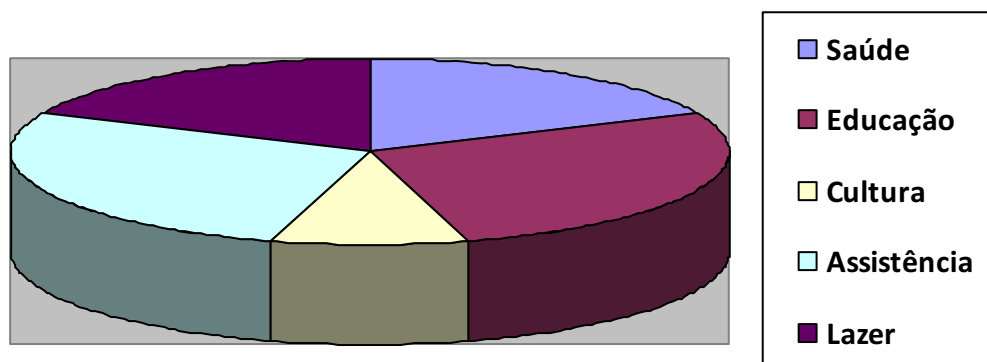
- **Clube AMAZONAS** - Anexo à unidade da AMAZONAS em Franca/SP, existe um clube denominado Associação Desportiva Classista AMAZONAS, com a finalidade de proporcionar aos funcionários momentos de lazer e de saúde através dos esportes. O clube possui diversas quadras esportivas, espaço para recreação infantil, academia de ginástica, pub e restaurante, piscinas, pista para caminhadas, entre outros.

- **Projeto Volta às Aulas** - A empresa promove, em suas próprias dependências, a oportunidade de estudo para funcionários que não completaram os ensinos fundamental e médio. Isto é possível através de convênio com a rede estadual de ensino. O interesse é crescente.

TABELA 4 – Área de atuação dos Projetos de Responsabilidade Social da empresa (foco principal)

Projetos	Saúde	Educação	Cultura	Assistência	Lazer
Fábrica de Ideias			x		
Projeto Gestante				x	
Projeto Criança		x			
Assistência ao funcionário	x			x	
Orientação ao Funcionário	x			x	
Clube dos aposentados					x
Cidadão digital		x			
Clube AMAZONAS					x
Projeto volta às aulas		x			

Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

GRÁFICO 2: Áreas de atuação dos Projetos de Responsabilidade da empresa.

Fonte: Grupo AMAZONAS (online).

Percebe-se que a maior área de atuação dos projetos é a educação, pois são projetos de maior impacto, que inclusive geram uma maior aceitação da empresa na questão do vínculo com a sociedade e com os colaboradores de maneira geral.

Segundo Brandão (1995), a educação está em todos os lugares e no ensino de todos os saberes. Assim, não existe modelo de educação; a escola não é o único lugar onde ela ocorre e nem muito menos o professor é seu único agente. Existem inúmeras educações e cada uma atende a sociedade em que ocorre, pois é a forma de reprodução dos saberes que compõem uma cultura. Portanto, a educação de uma sociedade tem identidade própria.

CAPÍTULO 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa seção são apresentados e analisados os dados obtidos na caracterização dos sujeitos pesquisados e nas entrevistas realizadas.

As informações obtidas com o questionário objetivo foram tabuladas e os resultados organizados em gráficos, para uma melhor compreensão e posterior análise.

As questões trazidas pelo roteiro semiestruturado, depois de gravadas no momento das entrevistas com os sujeitos e devidamente transcritas, estão no decorrer do texto.

4.1 Análise dos Resultados Quantitativos e Qualitativos

Durante os meses de março e abril de 2013, os 09 colaboradores que compõem a amostra foram contatados pelo pesquisador, primeiramente por e-mail, e quando possível, por telefone. Explicou-se que o motivo de os mesmos estarem sendo abordados pelo pesquisador se dava em virtude de atuarem em áreas, na empresa, responsáveis pelos temas relacionados à Responsabilidade Social empresarial e Desenvolvimento Sustentável.

Nem todos os colaboradores contatados mostraram-se interessados em colaborar com o pesquisador. Entretanto, houve aceitação por parte de todos em agendar um momento para o esclarecimento dos propósitos da entrevista, bem como para a realização da mesma. O local escolhido se limitou às dependências da sede do Grupo AMAZONAS, na cidade de Franca, e o horário correspondeu ao período em que o colaborador exerce suas atividades, uma vez que a empresa já havia autorizado o pesquisador a realizar seu trabalho.

No dia e horário marcados, dos nove colaboradores que compõem a amostra da pesquisa, apenas quatro atenderam ao prévio agendamento. Cinco não compareceram, alegando posteriormente que compromissos e/ou atividades diárias importantes coincidiram com o agendamento do pesquisador e, como aquelas necessitavam de mais atenção, em benefício da própria organização, justificaram a ausência.

Novos contatos telefônicos e/ou por e-mail foram feitos aos colaboradores que não puderam comparecer na primeira chamada de entrevistas. Reiterou-se a importância da realização da pesquisa e novas datas foram agendadas, tendo o pesquisador sucesso, nesta nova data, com mais três colaboradores. Ainda não

fora possível realizar a entrevista com dois colaboradores, por motivo de os mesmos terem viajado para representarem a empresa em duas diferentes feiras comerciais.

Durante os dois meses dedicados para a realização das entrevistas, contatatos por telefone ou mensagem eletrônica em duas diferentes oportunidades e apresentando, em ambas as ocasiões, a mesma disponibilidade em participar, sete entrevistas haviam sido realizadas. A elaboração da dissertação evoluía com a elaboração do referencial teórico, razão este que motivou o pesquisador a insistir junto aos colaboradores que ainda não haviam participado da pesquisa.

No mês de maio, após novo contato e agendamento com os colaboradores, pode-se, finalmente concluir esta fase da pesquisa, ficando a amostra, assim caracterizada

TABELA 5 - Participação dos colaboradores que entregam a amostra na pesquisa

Colaborador	1º Agendamento	2º Agendamento	3º Agendamento
Paulo	X		
Amanda		x	
Augusto			x
Camila			x
Wagner		x	
Isabel	X		
Vanessa	X		
Tereza	X		
Cintia		x	

Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Em todas as oportunidades, o pesquisador precedeu as entrevistas com a explicação sobre a justificativa e objetivo da pesquisa, os procedimentos utilizados e seus propósitos, bem como os benefícios que se esperava obter. Também foi feita a leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo A), submetido ao Comitê de Ética.

As entrevistas foram gravadas e o questionário objetivo preenchido imediatamente após a realização daquelas pelos mesmos. Em seguida, fez-se transcrição das entrevistas e a tabulação dos resultados obtidos com o questionário objetivo.

A primeira questão respondida pelos colaboradores faz alusão ao conhecimento que cada um possui sobre a existência de Programas/Projetos de Responsabilidade Social praticados pelo Grupo AMAZONAS. A pergunta bastante objetiva tem por finalidade perceber se os colaboradores tem consciência sobre o tema em epígrafe. Ao mesmo tempo é possível também verificar em que medida a empresa dissemina seus valores e ações entre seus funcionários. Essa conduta visa evitar que eventuais reduções de custos no processo de produção sejam obtidas por meio da precarização das condições e relações de trabalho.

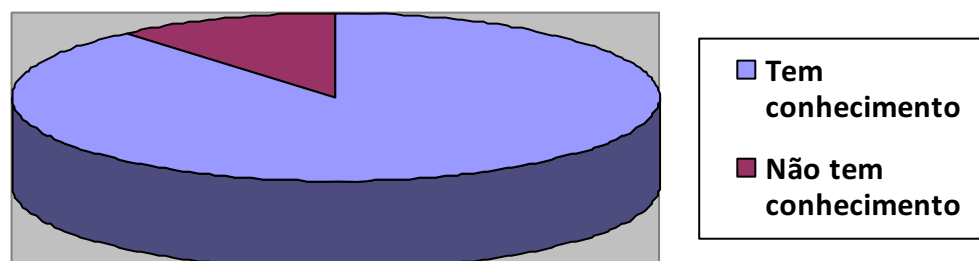
Esta exigência encontra fundamentação na Norma ISO 26000, em seu escopo, ao dizer que fornece orientações para todos os tipos de organizações, independentemente o porte ou localização, sobre:

“[...] e) integração, implementação e promoção de comportamento socialmente responsável em toda a organização e por meio de suas políticas e práticas dentro de sua esfera de influência;
f) identificação e engajamento de partes interessadas;
g) comunicação de compromissos, desempenhos e outras informações referentes à responsabilidade social.” (ABNT, 2010, p. 1).

De acordo com o mesmo texto, esta Norma visa estimular as organizações a irem além da conformidade legal, reconhecendo que conformidade com a lei é uma obrigação fundamental de qualquer organização e parte essencial de sua responsabilidade social (ABNT, 2010).

De todos os colaboradores que responderam à pesquisa, apenas um disse não conhecer os programas de Responsabilidade Social que a empresa.

GRÁFICO 3 – Conhecimento sobre os programas de Responsabilidade Social do Grupo AMAZONAS



Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Para esta primeira pergunta objetiva associa-se a primeira pergunta do questionário semiestruturado: O que se entende como Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social?

Augusto entende que:

Desenvolvimento Sustentável é toda e qualquer habilidade que sustente ou perpetue um processo. E Responsabilidade Social são as ações que um grupo, empresa ou instituição desenvolvem para o bem interno ou coletivo. Projetos que contribuem para o desenvolvimento humano e social .

Vanessa mencionou que:

O Desenvolvimento Sustentável se define em uma forma de suprir necessidades atuais, mas com a consciência que as próximas gerações irão necessitar dos mesmos recursos, muitas vezes em uma demanda maior. Já a Responsabilidade Social está ligada a todos os deveres que um cidadão tem para a sociedade e para com o meio onde vive.

Wagner se pronuncia dizendo que

[...] é um passo para o crescimento da empresa sem causar impactos ambientais estrondosos, onde cada indivíduo, cada funcionário, tem sua participação efetiva neste processo.

A fala dos entrevistados vem ao encontro do conceito de Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social mencionados na própria norma da ABNT responsável pelas diretrizes da ISO 26000, apesar de muitas pessoas usarem tais

termos de forma intercambiável e de haver uma íntima relação entre esses termos, eles são conceitos diferentes. Para a referida norma, Responsabilidade Social tem como foco a organização e refere-se às responsabilidades da organização com a sociedade e o meio ambiente. A Responsabilidade Social está intimamente ligada ao Desenvolvimento Sustentável (ABNT, 2010).

A este fato, fixa-se que a empresa vem despertando seus colaboradores para o entendimento do conceito de Responsabilidade Social e do Desenvolvimento Sustentável, já que há correspondência entre o texto explicitado na Norma e as falas dos sujeitos sobre este assunto.

Na segunda pergunta do questionário objetivo, os entrevistados classificaram, entre 1 e 6, por ordem de relevância (devendo considerar "1" o item mais importante e "6" o menos importante), os motivos pelos quais levaram a empresa em análise a adotar programa(s) de Responsabilidade Socioambiental. A pergunta objetiva identificar o "olhar" dos colaboradores para as finalidades da empresa em relação à implementação dos programas socioambientais em seu espaço. Como eles percebem tais problemas? Que significados estes adquirem no ambiente empresarial? Quais suas reais finalidades?

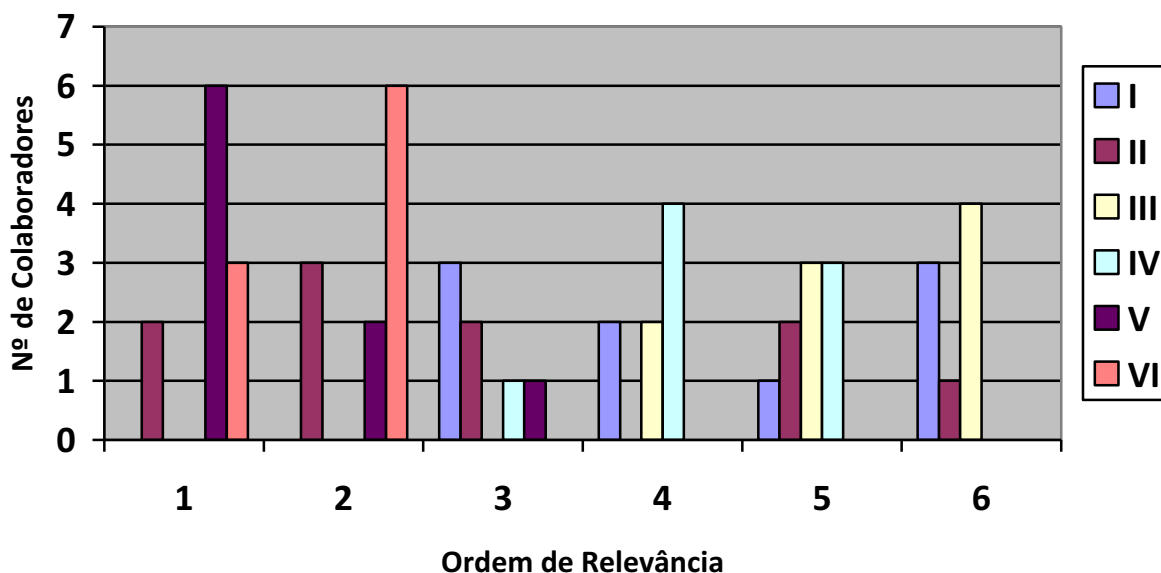
Após serem organizadas as informações graficamente, obteve-se o seguinte resultado:

TABELA 6: Relevância dos motivos da adoção de Programas de Responsabilidade Socioambiental pela empresa

Motivos	1	2	3	4	5	6
I - Valor agregado à imagem	-	-	3	2	1	3
II - Desenvolvimento de lideranças mais conscientes e socialmente responsáveis	2	3	2	-	2	1
III - Melhoria do clima organizacional	-	-	-	2	3	4
IV- Melhoria da satisfação e motivação dos funcionários	-	-	1	4	3	-
V - Aumento da auto-estima de todos os participantes	6	2	1	-	-	-
VI - Reconhecimento e orgulho pela participação em projetos sociais	3	6	-	-	-	-

Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

GRÁFICO 4 – Relevância dos motivos da adoção de Programas de Responsabilidade Socioambiental pela empresa



Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Analisando os dados consolidados, constata-se que os colaboradores entendem que o principal motivo da empresa em adotar práticas de Responsabilidade Socioambiental em sua rotina se dá em virtude do aumento da autoestima de todos os participantes, bem como pelo reconhecimento e orgulho pela participação em projetos sociais. Ou seja, os colaboradores demonstram ter consciência que a empresa está realmente comprometida com suas ações em benefício dos mesmos, assegurando-lhes uma vida no ambiente do trabalho melhor e mais digna.

Os entrevistados também entendem não ser tão relevante a preocupação em se ter um valor agregado à imagem.

Os resultados qualitativos da pesquisa, em decorrência da segunda pergunta subjetiva realizada entre os colaboradores, assemelham-se aos resultados quantitativos neste momento expressos.

O colaborador Augusto, quando questionado sobre o que motivou a empresa a integrar-se ao movimento da Responsabilidade Social, afirma que:

Como o Grupo é referência na cidade e com milhares de funcionários, os diretores na época quiseram investir no lado humano, com projetos sociais para motivar e incentivar seus colaboradores a trabalharem na empresa. Isso gerou um contentamento geral e vivido até os dias atuais. Além disso, práticas Sociais diminuem os problemas internos dos indivíduos, fazendo com que os mesmos trabalhem com mais entusiasmo.

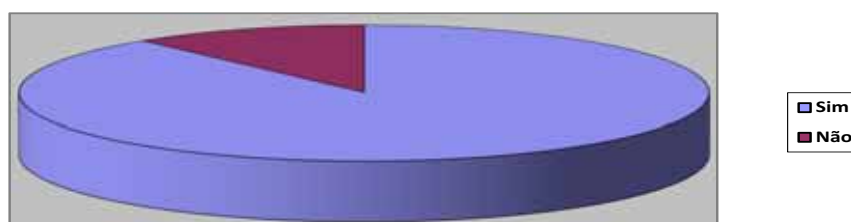
Wagner, responde que o que motiva o Grupo AMAZONAS a inteirar-se ao movimento em questão:

São seus princípios, sua missão e valores, que vem de encontro com a onda do movimento. A AMAZONAS age assim, porque sabe o que quer e aonde quer chegar e não mede esforços para atingir seus objetivos.

Entende-se, assim, que a empresa cumpre com os princípios elencados em seu código de ética, já que nele consta que os colaboradores são tidos como seu maior patrimônio. Este fato reitera seus valores como empresa transparente nas ações com os colaboradores, e ética, através da coerência, idoneidade e lealdade nas relações sociais e trabalhistas.

Em relação à pergunta 3 do questionário objetivo, quando foi perguntado para os colaboradores se há participação nos Programas/Projetos de Responsabilidade Social do Grupo AMAZONAS, 08 responderam positivamente e apenas 01 disse não se envolver em tais ações.

GRÁFICO 5 – Participação dos colaboradores nos Programas/Projetos de Responsabilidade Social do Grupo AMAZONAS



Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Este resultado desvela-nos que, além da empresa desenvolver vários programas, projetos e ações orientados à construção do Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social em seus diferentes âmbitos (como já mencionados no momento em que se apresentou o grupo AMAZONAS), trata o tema de maneira integrada nos diversos setores da organização.

De acordo com Augusto, ao responder em quais Programas/Projetos participa e de que forma:

Aqui todos temos muito orgulho de participar de quantos programas e projetos podemos, porque além de ser muito educativos para cada um de nós, também faz com que vivamos em harmonia dentro da empresa. Eu mesmo participo de uns três ou quatro, seja como ouvinte ou até mesmo na organização de um projeto, quando meu departamento é solicitado. É muito gratificante

Vanessa, ao complementar sua resposta, levanta um outro aspecto importante no que diz respeito a quando a empresa passou a adotar programas e ações relativos à Responsabilidade Social empresarial.

Estou na empresa há mais de 30 anos e de uns anos pra cá... cerca de sei, oito anos, a a gente vem desenvolvendo um trabalho em Responsabilidade Social que envolve diretamente muitos colaboradores, sem contar quando um programa envolve toda a família deste funcionário. A aceitação nos projetos está sendo muito boa e prazerosa. A diretoria nos dá muito apoio na área social e também nos projetos que tratam da reciclagem, do combate às drogas e alcoolismo, do plantio de árvores... É uma coisa de embelezar os olhos.

Cintia também chega a elencar em quais projetos atua, demonstrando que o trabalho de divulgação dos programas de Responsabilidade Socioambiental bem como o treinamento dos funcionários nos mesmos tem obtido êxitos. Ela também revela que os programas se estendem a toda a sua família. Em sua fala afirma que:

Logo em que entrei na empresa, já fui participar do Programa Cidadão Digital, pois precisava aprimorar meus conhecimentos no Excel. Já que toda a minha família podia participar, convidei meu pai para iniciar o curso de informática. Ele está adorando! Eu também participo, nos finais de semana, do clube que a empresa tem. É um momento de conversamos com os amigos fora do ambiente do trabalho... e ajuda a fortalecer nossos laços de amizade. Acho que ficamos até mais produtivos... nós ganhamos e a empresa ganha também.

A identificação e o engajamento de partes interessadas são fundamentais para a Responsabilidade Social. É melhor que a organização determine quem tem interesse em suas decisões e atividades para que possa compreender seus impactos e como lidar com eles. “Convém que a Responsabilidade Social seja parte integrante da principal estratégia organizacional, [...] em todos os níveis apropriados da organização.” (ABNT, 2010, p. 7).

É notado que organização está seguindo as exigências da Norma ISO 26000 no aspecto supra citado, já que, mediante a fala dos próprios sujeitos, cada um pode escolher os projetos e programas pelos quais se identificam e participam. Não foi percebido que há, por parte da empresa, uma imposição na participação das ações por ela desenvolvidas, de forma a simplesmente somar números, prestar contas à agencia certificadora; pelo contrário, a participação voluntaria dos colaboradores é motivada e incentivada pela organização.

A esta pergunta objetiva equivale, no roteiro semiestruturado das entrevistas, a pergunta que questiona se o Grupo AMAZONAS desenvolve ações de educação ambiental para os empregados de forma a atingir o(s) objetivo(s) do(s) respectivo(s) Programa(s) de Responsabilidade Socioambiental. E, sendo positiva a resposta (como foi demonstrado no Gráfico 3), quem as aplica, de que forma, com qual periodicidade, como os colaboradores participam do projetos e como são verificados se os resultados inicialmente almejados foram efetivamente alcançados.

Dos nove colaboradores deste estudo, merecem destaque as falas dos seguintes entrevistados:

(VANESSA) A Empresa possui um Comitê de Sustentabilidade. Nesse Comitê são realizadas várias ações sócio responsáveis como: manutenção e trocas de lixeiras de separação do Lixo, manual de ações sustentáveis, jogos educativos ecológico, distribuído para os filhos de funcionários e comunidade, escolas através de uma ação conjunta com a pastoral da educação, dia da mulher, xaxim ecológico, secador de mão, poupa-copos, piso reciclado em áreas internas da empresa, coleta de lixo, padronização das lixeiras na empresa, sacola ecológica com objetivo de mudança de comportamento com o uso da sacola plástica, adote uma praça... nossa são tantos! Tem mais... espera aí... ah, economia de papel na empresa, cinza de madeira como fertilizante, piso reciclado... fizemos o playground da ADCA e na APAE... a revitalização praça aqui na rotatória AMAZONAS, onde colocamos vários equipamentos de ginástica para a população de Franca poder usufruir. O que mais você perguntou mesmo? [...] Ah, ta... No Comitê existe os Agentes Verdes que são responsáveis em verificar em cada setor se as

práticas estão sendo cumpridas. Cada Agente Verde é identificado com uniforme próprio e assim visto como multiplicador das ações. Essa verificação é feita diariamente.

(PAULO) A AMAZONAS tem um setor muito preparado para dar este tipo de informação, quer dizer, educação para nós colaboradores. É o setor do Serviço Social. As pessoas de lá, pelo menos uma vez por mês, fazem reunião com a gente para explicar os projetos novos e fazer uma análise daqueles projetos que já estão sendo executados... tem também os Agentes Verdes que passam nos nossos setores e fazem um monte de perguntas. A gente também recebe alguns relatórios sobre como os projetos estão acontecendo, onde, quando... também dá para ver no site. No site tem muitas informações sobre os programas de Responsabilidade Social que a empresa tem.

(AUGUSTO) Aqui no marketing a gente até brinca que a AMAZONAS vai ganhar tudo quanto é prêmio quando o assunto é treinar os funcionários para saber sobre as ações sociais da empresa. A gente fica sabendo um pouco mais, e até em primeira mão, porque fazemos os vídeos institucionais da empresa. Na hora da gravação percebemos que tem muitos funcionários que são muito gratos a empresa por estes projetos. Vemos isso na hora de gravar os depoimentos... tem gente simples que até chora. De verdade! Aí já dá pra perceber que os resultados dos projetos estão sendo alcançados. Cara, é de cortar o coração!

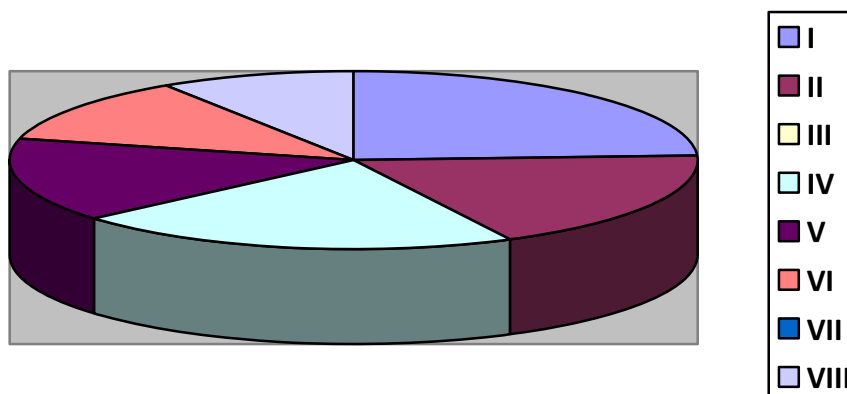
Mediante as falas dos sujeitos, o entendimento da empresa quanto ao Desenvolvimento Sustentável e a Responsabilidade Social empresarial abrange as ações, projetos e programas implementados, bem como o monitoramento dos mesmos, através de treinamento e educação dos colaboradores sobre estes. Isto evidencia que não há uma fragmentação expressa entre os Programas/Projetos e os sujeitos que deles se beneficiam; ou seja, aqueles são implementados de fato. Foram relacionadas iniciativas dirigidas à preservação do meio ambiente, produção mais limpa, economia de recursos naturais, estímulo ao voluntariado interno, apoio às organizações não governamentais, garantia de relações e condições de trabalho seguras e saudáveis, motivação dos empregados, entre outros temas.

Percebeu-se que há uma abordagem sistêmica (planejamento, execução, monitoramento, melhoria e divulgação) que concentra e orienta essas diferentes ações a partir do conceito de sustentabilidade, entendimento este reforçado pelas falas do sujeito.

O questionário objetivo traz em sua quarta questão uma pergunta que tem por objetivo verificar se o grupo AMAZONAS tem iniciativas relacionadas às práticas de

gestão de pessoas vinculadas às suas carreiras e planos e projetos de cargos e salários.

GRÁFICO 6 – Práticas de gestão de pessoas utilizadas pelo Grupo AMAZONAS e seus vínculos com a orientação de pessoas e cargos



Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

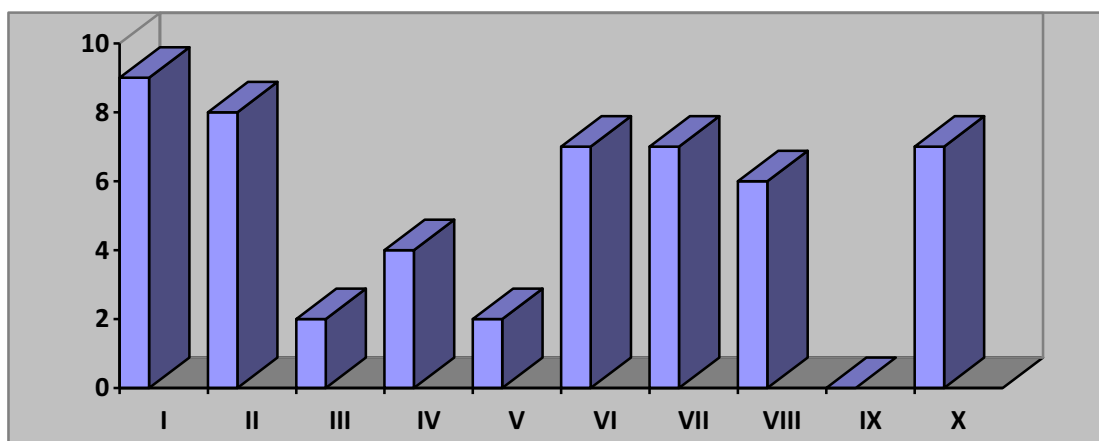
Consoante as diretrizes da ABNT (2010), no item em que discute as questões relacionadas às práticas de trabalho, evidencia-se que

As organizações podem usar políticas e iniciativas no local de trabalho para atingir um maior desenvolvimento humano e contemplar questões sociais importantes como a luta contra a discriminação, o equilíbrio das responsabilidades familiares, a promoção da saúde e bem-estar e o aumento da diversidade de suas forças de trabalho. [...] Convém que uma organização: - ofereça a todos os trabalhadores acesso a capacitação, treinamento e aprendizado, além de oportunidades para o progresso na carreira, de forma equitativa e não discriminatória; - garanta que, sempre que necessário, os trabalhadores que se tornem excedentes sejam encaminhados na obtenção de assistência para um novo emprego, treinamento e aconselhamento; - estabeleça programas conjuntos formados por trabalhadores e gestores que promovam a saúde e bem-estar. (ABNT, 2010, p. 42).

O gráfico permite-nos observar que, primeiramente, dos oito itens disponibilizados para escolha nesta questão, dois não foram assinalados por nenhum dos colaboradores que responderam à pesquisa: o item III e o item VII. Assim, de acordo com estes colaboradores o Grupo AMAZONAS não possui um

plano de cargos e salários com critérios transparentes, e também não oferece orientação quanto ao planejamento financeiro do funcionário.

GRÁFICO 7 – Práticas de gestão de pessoas vinculadas à remuneração e benefícios praticados pelo Grupo AMAZONAS



Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

A empresa, mediante o gráfico acima, é reconhecida pelos funcionários por: oferecer planos de saúde e assistência odontológica aos funcionários; proporcionar instrumentos de assistência a crianças e idosos parentes; fornecer cesta básica aos funcionários mais carentes; oferecer apoio aos funcionários com filhos recém-nascidos; e por proporcionar os benefícios oferecidos aos ex-funcionários inválidos por acidentes de trabalho.

Os colaboradores não demonstram terem conhecimento, entretanto, se a empresa apoia com os próprios recursos o trabalho voluntário dos funcionários e se possui programas de prevenção e tratamento de dependentes químicos. No caso em tese, não se pode concluir que a empresa não treina seus funcionários a respeito dos projetos citados ou se a mesma simplesmente não disponibiliza programas e ações nesta área.

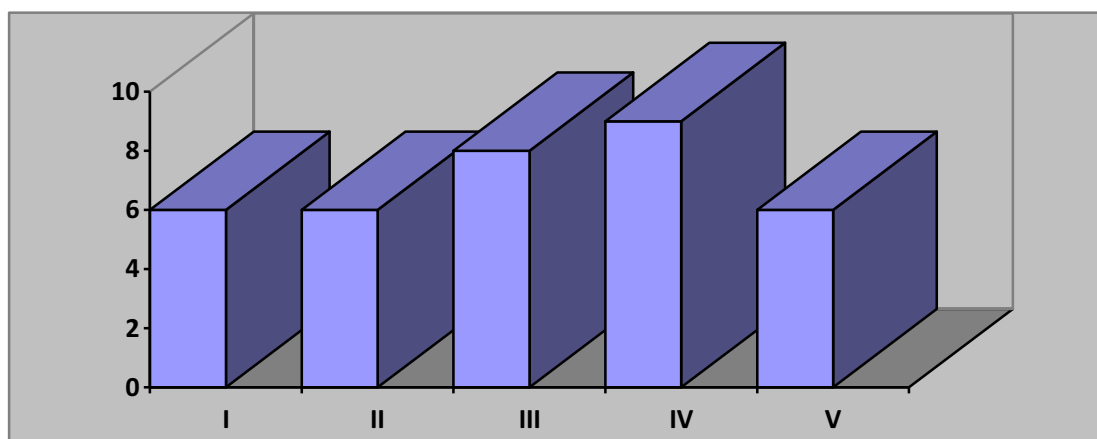
Quando o colaborador não tem conhecimento do programa em execução, este não tem resultados satisfatórios. A empresa investe em tecnologia, adequação de processos e sistemas, compra de equipamentos, treinamento de funcionário, entre outros fatores, mas mesmo assim, não há resultados finais positivos. É

necessária a divulgação contínua por parte dos agentes de integração social na empresa para que capital investido no projeto não tenha sido em vão.

Sobre o comprometimento dos níveis hierárquicos neste processo, Vanessa diz que:

Desde a implantação dos processos, percebe-se que os níveis da base da pirâmide hierárquica utilizam mais os projetos do Grupo. Na ponta da pirâmide estão os pensadores, aqueles que não possuem grande participação ativa, mas que sempre buscam novas soluções.

GRÁFICO 8 – Práticas de gestão de pessoas vinculadas aos sistemas de informação internas



Fonte: elaborado por Gleison Luís Araujo, a partir de pesquisa realizada com colaboradores do Grupo AMAZONAS (2013).

Augusto alega que:

Principalmente a questão de exaustão na informação, ou seja, informar sempre até que as pessoas iniciem o processo de conscientização.

As empresas devem divulgar seus trabalhos de Responsabilidade Social para as partes envolvidas, ou seja, seus clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores, comunidade, consumidores, governo e outros, seus *stakeholders*.

Ao serem questionados, os colaboradores da pesquisa são unânimes em afirmar que a empresa possui uma rede comunicação interna bastante eficiente; entretanto, também se nota, pelo gráfico, que a empresa é lembrada por possuir um

código de ética e disseminá-lo entre os colaboradores através de treinamentos e programas de admissão.

Todos os outros itens apresentados nesta pergunta também foram substancialmente assinalados, o que se pode concluir que a empresa e seus colaboradores há diálogo, interlocução e comunicação. Não basta à empresa ser somente socialmente responsável por si só, mas deve ter a cultura de difundi-la.

Conclui-se, então, que para a certificação ISO 26000 ser concedida à empresa é necessário que haja uma percepção da teoria da Responsabilidade Social, fornecendo-se aos *stakeholders* informações sobre os Programas de Responsabilidade socioambiental que a mesma desenvolve.

Sobre este fato os colaboradores afirmam que:

(Camilia) Sim, inclusive é uma tendencia no mercado, apesar de ser uma ação de ética, acaba trazendo retornos e reconhecimento.

(Paulo) Com certeza. Estamos o tempo todo divulgando nossas ações através de *out-doors* para que todos na cidade saibam o quanto somos sustentáveis. E o retorno é bem grande. Muitos passaram a comprar nossas sandálias por serem feitas de material ecologicamente correto. E tudo começou com uma divulgação bem feita.

(Vanessa) Tudo o que é desenvolvido na empresa em relação os programas de Responsabilidade socioambiental é transmitido aos colaboradores, diretoria, nossos clientes e fornecedores. Assim, o programa vai ganhando cada vez mais força, volume... e este é o nosso maior orgulho. Saber que o que propomos aqui, o treinamento que damos, está obtendo resultados.

(Cintia) Existem muitos programas socioambientais no grupo que dão cem por cento de retorno; todo mundo conhece e participa. E isto acontece porque são muito bem divulgados entre todos os que estão ligados direta ou indiretamente com a empresa. Fazemos gibizinho explicativo para os colaboradores, reuniões com os fornecedores, participação em feiras... e pra onde vamos, levamos nossa marca de sustentabilidade.

Nota-se que o Grupo AMAZONAS tem muita preocupação em divulgar os resultados de seus projetos e programas socioambientais a todos os seus stakeholders. Com isso, a empresa ganha em credibilidade, harmonização com os clientes, fidedignação dos fornecedores, facilidades com financiamentos, aumento o da competitividade, acessibilidade a novos mercados, entre outros.

Nos programas de Responsabilidade Social a comunicação tem um importante papel a desempenhar pelas empresas. Essa contribuição pode ser avaliada de várias formas, até porque é no relacionamento com os stakeholders e com a própria sociedade que o exercício da cidadania se legitima.

A comunicação empresarial, quando assumida estrategicamente, identifica não apenas os públicos a serem atingidos, como também define os canais de relacionamento mais eficazes para esta interação.

Uma empresa que não tenha uma comunicação interna realmente eficaz e democrática, que trabalha de maneira a iludir o consumidor (propaganda enganosa, maquiagem de produtos, etc.) e que não está disposta a ouvir os seus públicos de interesse, não pode ser considerada socialmente responsável. O que não é o caso da Empresa AMAZONAS.

COMENTÁRIOS FINAIS

A Responsabilidade Social está sendo cada vez mais divulgada entre as empresas como meio de estratégia, independentemente do setor em que atua.

Hoje em dia, a empresa não explora apenas o seu produto ou serviço simplesmente. Ela também comercializa aquilo que está agregado a estes, como por exemplo, sua imagem. Por isso, as instituições têm a preocupação de agregar valores que as identifiquem no mercado de atuação.

Com a presente dissertação, pode-se perceber a real importância da implantação da visão da Responsabilidade Social nos conceitos da empresa privada. Ou seja, entende-se que a ideia de se ter as empresas como corresponsáveis pelo crescimento econômico e social da comunidade em que está inserida, é de grande interesse, tanto das empresas privadas quanto da sociedade, pois, ambos se beneficiam com a prática.

Ao adicionar as suas competências básicas um comportamento ético e socialmente responsável, as empresas adquirem o respeito das pessoas e comunidade em que está inserida, é de grande interesse, tanto das empresas privadas quanto da sociedade, pois, ambos se beneficiam com a prática.

Ao adicionar as suas competências básicas um comportamento ético e socialmente responsável, as empresas adquirem o respeito das pessoas e comunidades que são impactadas por suas atividades. As empresa, então, são gratificadas com o reconhecimento de seus consumidores e engajamento dos seus colaboradores, fatores cruciais de vantagem competitiva e sucesso empresarial, ou seja, as instituições que visualizaram na Responsabilidade Social diferenciais indispensáveis para a construção e/ou manutenção de uma boa imagem corporativa, destacam-se no meio empresarial, na sociedade e entre os consumidores. Ao mesmo tempo, a Responsabilidade social empresarial como estratégia de gestão, contribui para a construção de uma sociedade mais justa e mais próspera.

É certo que este caminho envolve custo. Mas, esses custos podem e devem ser cada vez mais, vistos como um investimento nas gerações futuras. Mesmo a curto prazo, também é um investimento com claros benefícios na solidez, na imagem, na capacidade da empresa em fazer face aos imprevistos e no seu valor.

Os benefícios da implantação da Responsabilidade Social são inúmeros, como observado em capítulos anteriores do trabalho de dissertação. Diante deste fato, percebe-se que há um aumento significativo de empresas que desejam incluir

esta visão em sua estrutura, tornando-a até mesmo mais competitiva no mercado de trabalho e ajudando-a a confirmar a presença de sua marca neste mesmo mercado.

Mesmo considerando que há inúmeros benefícios a partir da prática de Responsabilidade Social, é quase que impossível medir o retorno de um projeto social, seja para o indivíduo, comunidade, e demais *stakeholders*. Os seus benefícios vão além das mais otimistas expectativas, principalmente por contribuir diretamente para o bem estar de todos os envolvidos. Para a empresa, o benefício vai além da fidelização de clientes, visto que contribui para o bem estar do indivíduo, seus familiares e sociedade, gerando uma relação duradoura. Isso faz com que a empresa passe a observar e seguir regras básicas de boas condutas valorize suas ações e melhore sua imagem junto ao seu público, investidores, entre outros.

O trabalho foi desenvolvido com o intuito de estimular as empresas privadas a adotarem a prática de Responsabilidade Social de forma efetiva, demonstrando também o quanto esta prática pode ser fundamental para o posicionamento da empresa diante da sociedade e, principalmente, para a comunidade e para todos os que estão envolvidos com a atuação das empresas.

À medida que a Responsabilidade Social torna-se um diferencial competitivo tão importante quanto o preço, atendimento e qualidade, a necessidade de estar em um projeto social passa tornar-se praticamente uma questão de sobrevivência para as instituições.

A partir desse entendimento foi possível realizar a pesquisa de campo com a empresa selecionada para este estudo de caso: a AMAZONAS, no município de Franca, Estado de São Paulo.

A pesquisa realizada na empresa permitiu conhecer estratégias possíveis para a implantação da Responsabilidade Social empresarial e a promoção do Desenvolvimento Sustentável no local onde atua. Os aspectos mais evidentes no modelo de gestão adotado foram a utilização de normas de certificação como ferramentas de gestão nos termos relacionados à Responsabilidade Social e a ênfase na reponsabilidade e no comprometimento dos colaboradores da empresa.

A primeira conclusão que se aponta é o fato da empresa já possuir a ideia da Responsabilidade Social implementada em seu pensamento, e realmente se preocupa com a sua responsabilidade diante da sociedade, diferenciando-se de outras que fazem um trabalho meramente em forma de *marketing*, desenvolvendo trabalhos que não vão além da influência alcançada em sua marca.

Este fato contraria o senso comum, pois a empresa responde de maneira muito expressiva pela existência de muitos projetos, programas e ações de Responsabilidade Socioambiental arraigados em sua cultura organizacional, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa.

A empresa passou por uma mudança na cultura organizacional provocada pela implantação das certificações em vários dos seus níveis e departamentos. Tanto a implantação do selo ISO 9000, como a preparação para a obtenção do selo ISO 14000, são responsáveis por muitas mudanças nos processos de produção e nas relações de trabalho.

À medida que a empresa se apropriou das ferramentas disponibilizadas pelos sistemas de gestão, muitos benefícios vieram à tona, e os colaboradores ressaltaram este fato em suas falas no momento da pesquisa realizada. Isso comprova que a empresa AMAZONAS já se tornou proativa, e não atua simplesmente de forma reativa e estritamente legalista.

As práticas de Responsabilidade Social são recentes. Pode-se perceber pela pesquisa que a empresa em questão obteve seus ideais de Responsabilidade Social há poucos anos, ou seja, é muito recente, no Brasil, o pensamento da empresa como responsável por aqueles que estão envolvidos, direta ou indiretamente, com suas ações.

Na medida em que as novas ideias e experiências foram sendo desenvolvidas e implementadas, foi crescendo também o discurso da Responsabilidade Social na empresa, que pode ser constatado pela crescente implementação em programas de conscientização para com os colaboradores, familiares e comunidade ao entorno.

A busca agora deverá ser por uma ação moderna de gestão social, com foco no processo de busca por resultados cada vez mais expressivos, dotados de eficiência e transparência. Ainda que a natureza do trabalho continue voltada para a transformação da força de trabalho em capital, o desafio do assistente social do Grupo AMAZONAS será responder às novas propostas de forma ética e comprometida com a defesa da dignidade dos trabalhadores. E este trabalho percebe-se, pela análise obtida com a pesquisa, está sendo cumprido com um alto nível de comprometimento, conforme os princípios éticos fundamentais da profissão, já que contribui para a autonomia, emancipação e crescimento dos indivíduos.

A pesquisa também mostra que a empresa tem sua estrutura social vinculada à educação, não deixando, entretanto, de ter alguns que se relacionam à saúde,

lazer, cultura, assistência, e outros. Este fato é de extrema importância, pois, considera-se primordial para o crescimento social e econômico da sociedade, e até mesmo do país, o investimento em educação.

Além disso, o trabalho tem como intenção mostrar o papel do assistente social dentro de uma empresa e mostrar como ele é capacitado para trabalhar com as questões sociais relacionadas a esta área. Melhor dizendo, o assistente social é um profissional capacitado para atuar na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e também na elaboração e implantação de projetos sociais relacionados à prática de Responsabilidade Social Empresarial.

O papel do assistente social é conscientizar as empresas para a importância da cidadania empresarial, e, principalmente, ser articulador dessa transformação. O profissional do Serviço Social sabe o caminho para a Responsabilidade Social dentro de uma empresa. É este profissional que vai diferenciar o mero assistencialismo, que na verdade só gera custo, da ação que visa a gerar competitividade e ganho de imagem.

É importante que se tenha no pensamento o trabalho de Responsabilidade Social não sendo caridade. E sim, como ações integradas que, se geridas com eficiência e eficácia produzem um resultado que se traduz em maior produtividade e bem-estar para os indivíduos, seja no ambiente de trabalho, como também em meio à sociedade em que vivem. Se uma empresa age com responsabilidade e cidadania, suas ações irão se refletir na sociedade e os benefícios atingirão a todos os envolvidos. O Grupo AMAZONAS investe no trabalho do assistente social há muito tempo na cidade de Franca. Pela fala de um dos colaboradores, existe a atuação da profissão na empresa há mais de trinta anos.

Por este motivo há um interesse muito grande do profissional de Serviço Social em ocupar este espaço importante de atuação e discussão, em parceria com administradores, psicólogos e outros profissionais que, mesmo não possuindo o conhecimento técnico e o compromisso social adequados para conduzi-los, são importantes aliados na elaboração, divulgação e cumprimento dos projetos, programas e ações socialmente responsáveis.

A realização desta pesquisa atendeu aos objetivos propostos, construindo referencial teórico sobre Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social empresarial. Esses conhecimentos foram fundamentais para reforçarem o pressuposto de que a compreensão e o comprometimento das empresas com a

Responsabilidade Social constituem-se em determinante para a efetiva promoção do Desenvolvimento Sustentável. A análise de campo evidenciou que o comprometimento, implementação e efetividade das práticas de Responsabilidade Social desenvolvidas no Grupo AMAZONAS atingiram os patamares das diretrizes propostas pela Agência de Certificação ISO, que se dedica ao estímulo das práticas empresariais sustentáveis.

As hipóteses são confirmadas, afirmando que a Responsabilidade Social é uma forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade provendo a redução das desigualdades sociais, tornando-se um instrumento fundamental para o Estado, como fomentador de políticas públicas, e, para as empresa, uma estratégia de mercado, pois em tempos de mundialização do capital, o diferencial é a atuação da empresa na comunidade onde atua.

E para tanto, na empresa em questão, há efetividade do Serviço Social nas práticas para a preparação da empresa AMAZONAS ante as transformações político-econômicas ocorridas após a implementação dos programas de Responsabilidade Social. Isto favorecerá a empresa no momento em que solicitar a certificação ISO 26000.

REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR 16.001**: Responsabilidade Social: Sistema da gestão: Requisitos. Rio de Janeiro, 2004.

AGENDA 21. Rio de Janeiro, 1992. <<http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/agenda-21/agenda-21-global/item/710>>. Acesso em: 23 jan. 2013.

ALBUQUERQUE, J. L. **Gestão ambiental e responsabilidade social**: conceitos, ferramentas e aplicações. São Paulo: Atlas, 2009.

ALIGLERI, L. **Gestão socioambiental** :responsabilidade e sustentabilidade do negócio. São Paulo: Atlas, 2009.

ALVARENGA, M. A. F. P. ; ROSA, M. V. F. P.C. **Apontamento de metodologia para a ciência e técnicas de redação científica**. Porto Alegre : Sergio Antonio Fabris, 1999

AMAZONAS S/A. Disponível em: <<http://www.amazonas.com.br/>>. Acesso em : fev./dez. 2013.

ANTUNES, R. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo : Boitempo, 2006.

ASHLEY, P. A. et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial**: conceitos, modelos e instrumentos. São Paulo: Saraiva, 2007.

BARBIERI, J. C.; CAJAZEIRA, J. E. R. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável**: da teoria à prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

BARTLETT, H. M. **A base do Serviço Social**. São Paulo: Pioneiras, 1993.

BERTÉ, R. **Gestão socioambiental no Brasil**. Curitiba: IBPEX; São Paulo: Saraiva, 2009.

BLAYNE, G. **Uma breve história do mundo**. São Paulo: Fundamento Educacional, 2007.

BRAGA FILHO, H. A reorganização da indústria de calçados de Franca. **Serviço Social & Realidade**, Franca, v. 9, n. 1, p. 97-119, jun. 2000.

BRANDÃO, C. R. **O que é educação**. São Paulo: Brasiliense, 1985.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_05.10.1988/CON1988.pdf>. Acesso em: 2013/2014.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria da Educação Fundamental. **A implantação da Educação Ambiental no Brasil: meio ambiente e saúde**. Brasília, DF, 1997.

_____. Decreto-Lei 248, de 28 de fevereiro de 1967. Institui a Política Nacional de Saneamento Básico, cria o Conselho Nacional de Saneamento Básico e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 28 fev. 1967. p. 2442. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1960-1969/decreto-lei-248-28-fevereiro-1967-356864-norma-pe.html>>. Acesso em: 14 set. 2012.

_____. Lei 6.902, de 27 de abril de 1981. Dispõe sobre a criação de Estações Ecológicas, Áreas de Proteção Ambiental e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 28 abr. 1981. p. 7557. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-6902-27-abril-1981-371587-norma-pl.html>>. Acesso em: 16 set. 2012.

CARDOSO, M. L. **Ideologia do desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1978.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

COBRA, R. Q. **Feminismo**. Disponível em: <<http://www.cobra.pages.nom.br/ftm-feminismo.html>>. Acesso em: 15 abr. 2012.

COELHO, V. S; MONTOYA, M. C.; ANDRADE, I. A. L. **Política social: o que devemos esperar da participação**. [2001]. Disponível em <<http://www.cienciapolitica.org.br/encontro/estpol5.2>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

CURI, D. **Gestão ambiental**. São Paulo: Saraiva, 2011.

DAFT, R. L. **Administração**. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. LTC, 1999.

DEMO, P. Pesquisa qualitativa. Busca de equilíbrio entre forma e conteúdo. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 89-104, abr. 1998.

DIAS, R. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009.

DIAS, G. F. **Educação ambiental: princípios e práticas**. São Paulo: Gaia, 2000.

_____. **Educação ambiental: princípios e práticas**. 9. ed. São Paulo: Gaia, 2006.

DONAIRE, D. **Gestão ambiental na empresa**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DRAIBE, S.; HENRIQUE, W. Welfare state: crise e gestão da crise. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 3, n. 6, p. 53-78, fev. 1988.

ECO, U. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 1991.

FREIRE, L. **Serviço Social organizacional: teoria e prática em empresa.** São Paulo: Cortez, 1987.

FRIEDLANDER, W. A. **Conceitos e métodos de Serviço Social.** Rio de Janeiro: Agir, 1972.

FRIGOTTO, Gaudêncio. O enfoque da dialética materialista histórica na pesquisa educacional. In: FAZENDA, I. (Org.). **Metodologia da pesquisa educacional.** 7. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

GARCIA, R. C. **Aglomeramentos setoriais ou distritos industriais: um estudo das indústrias têxtil e de calçados no Brasil.** 1996. 151 f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica.** Campinas: Alínea, 2003.

GORINI, A. P. F.; CORREA, A. R.; SILVA, C. V. G. F. **A indústria calçadista de Franca.** Brasília, DF: BNDES, 2000. (Relatos setoriais).

GREMAUD, A. P.; VASCONCELOS M. A. S.; TONETO JUNIOR, R. **Economia brasileira contemporânea.** São Paulo: Atlas, 2002.

GRUPO AMAZONAS. **Código de ética.** Franca, 2012.

GUEDES, R. C. **Responsabilidade social e cidadanias empresariais: conceitos estratégicos para as empresas face à globalização.** 2000. 170 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2000.

IAMAMOTO, M. V. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil.** São Paulo: Cortez, 2003.

IANHEZ, J. A. O profissional de relações públicas no ano 2000. SIMPÓSIO PROFISSIONAL DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 21., 1995, São Paulo. **Anais....** São Paulo: Ed. USP, 1995.

IBGE. **População: Censos demográficos: censo 2010.** Disponível em <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?uf=35&dados=0>>. Acesso em: 24 jun. 2012.

IDESUFRA. Disponível em: <<http://www.institutoidesufran.com/novo/>>. Acesso em: 2013.

INSTITUTO ETHOS. <Disponível em: www.uniethos.org.br/gtethosiso26000>. Acesso em: 2012/2013.

JACOBI, P. R. Educação Ambiental, Cidadania e Sustentabilidade. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 196, n. 118, p.189-205, mar. 2003.

LACERDA, A. C.; BOCCHI, J. I. **Economia brasileira**. São Paulo: Saraiva, 2001.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Tradução de Heloísa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artes Médicas Sul; Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.

LELIS, I. **Política de desenvolvimento social nas empresas**. Canal Terceiro Setor. CIEE. Disponível em: <www.ciee.org.br>. Acesso em: 16 out. 2012

LIMA, P. R. S. Inserindo a responsabilidade social das empresas ao contexto brasileiro. In: ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social dos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARSHALL JR, I. et al. **Gestão da responsabilidade**. 5. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2005.

MARTINELLI, M. L. O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em serviço social. In: _____. (Org.) **Pesquisa qualitativa**: um instigante desafio. São Paulo: Veras, 1999.

MARX, K. **O capital**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEDEIROS, L. E. **Responsabilidade social das empresas e balanço social**: meios propulsores do desenvolvimento econômico e social. São Paulo: Atlas, 2007

MEGGINSON, L. C.; MOSLEY; D. C.; PIETRI JR, P. H. **Administração**: conceitos e aplicações. São Paulo: Harbra, 1998.

MELO NETO, F. P. **Gestão da responsabilidade social corporativa**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

MINAYO, M. C. S. Ciência, Técnica e Arte: o desafio da pesquisa social. In: _____. (Org.) **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 69-89.

MOTA, A. E. **O feitiço da ajuda**: as determinações do Serviço Social na empresa. São Paulo: Cortez, 1985.

MOTA, M. B.; BRAIK, P. R. **Historia**: das cavernas ao Terceiro Milênio. São Paulo: Moderna, 1997.

NAVARRO, V. L. **A produção de calçados de couro em Franca (SP): a reestruturação produtiva e seus impactos sobre o trabalho.** 1998. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Araraquara, 1998.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica:** projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2000.

PASSADOR, C. S. A responsabilidade social no Brasil: uma questão em andamento. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7., 2002, Lisboa. **Anais...** Lisboa, 2002

PASSOS, E. **Ética nas organizações.** São Paulo: Atlas, 2007.

PEREIRA, J. L. **A sustentabilidade das indústrias urbanas associadas ao CIESP** – Diretoria Regional de Ribeirão Preto. 2009. 127 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2009.

PEZZUTTO, D. L. Franca: “capital do calçado”. N. S. **Revista Rodoviária**, Franca, v. 4, n. 39, p. 2-16, nov.1967.

PIMENTEL, R. C. **Construindo o futuro:** responsabilidade social com festão de qualidade. Ribeirão Preto: Legis Summa, 2005.

PÓLO CALÇADISTA DE FRANCA PORUDZ CALÇADOS SUSTENTÁVEIS. **Cidades e soluções.** Rio de Janeiro: Globo News. 13 jul. 2011. Disponível em: <<http://g1.globo.com/videos/globo-news/cidades-e-solucoes/v/polo-calcadista-de-franca-sp-produz-sapatos-sustentaveis/1564089/#/programas/page/1>>. Acesso em: 18 ago. 2011.

PRIDE, W., FERREL, M. O. **Marketing concepts and strategies.** Boston: Houghton Mifflin, 1997.

REVISTA DA CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA, Rio de Janeiro: Confederação Nacional da Indústria, n. 27, n. 287, fev. 1995.

RICHTER, R. A. **Meio ambiente cultural:** omissão do Estado e tutela judicial. Curitiba: Juruá, 1999.

RICO, E. M. **Teoria do serviço social de empresa:** objetivo e objetivos. São Paulo: Cortez, 1982.

SATO, M. **Educação ambiental.** São Carlos: Rima, 2002.

SEIFFERT, M. E. B. **Gestão ambiental:** instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SERVIÇO SOCIAL & REALIDADE. Franca: Ed. Unesp, v. 18, 2009.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**: diretrizes para o trabalho didático científico na Universidade. 21. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA, R. O. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2004.

SINDIFRAN. Disponível em: <<http://www.sindifranca.com.br>>. Acesso em: 4 jan. 2011.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WILLIAM, C. **ADM**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

WILSON, E. **Rumo à Estação Finlândia**: escritores e atores da história. São Paulo: Companhia das Letras, 1987.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZAPERLON, M. I. **Gestão e responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro Semi-Estruturado das Entrevistas

PERFIL DO SUJEITO

Nome: _____

Idade: _____

Tempo de trabalho na empresa: _____

Formação: () Ensino Médio () Ensino Superior

() Curso Técnico () Pós-Graduação

Cargo atual: _____

Trajatória profissional, especialmente na empresa: _____

ATUAÇÃO

1- O que se entende como Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social?

Qual(is) o(s) programa(s) de Responsabilidade Socioambiental que é(são) desenvolvido(s) na empresa AMAZONAS?

- motivo da implementação?
- desde quando foram implementados?
- características do público que atende?
- características da área abrangida?

2- O que motivou a empresa a integrar-se ao movimento da Responsabilidade Social?

3- A empresa desenvolve ações de educação ambiental para os empregados de forma a atingir o(s) objetivo(s) do(s) respectivo(s) Programa(s) de Responsabilidade Sócio-ambiental?

- quem as aplica?
- de que forma?
- qual a periodicidade?
- participação dos colaboradores?
- como verifica se os resultados foram alcançados?

- 4- Que traços culturais devem ser reforçados ou repensados internamente?
- 5- Como a empresa AMAZONAS pode contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade sustentável?
- 6- A empresa considera importante ter políticas socioambientais integradas à rede de negócios? Justifique.
- 7- Quais os desafios para implantar práticas socialmente responsáveis?
- 8- Há compreensão e comprometimento dos níveis hierárquicos com o processo?
- 9- A empresa fornece aos *stakeholders* informações sobre os Programas de Responsabilidade Sócio-ambiental que desenvolve?
 - qual(is) a(s) mídia(s) utilizada(s)?
 - qual(is) o(s) benefício(s) pode(m) ser obtidos com esta prática?

OBSERVAÇÕES: _____

Data: ____/____/____

OBRIGADO POR SUA COLABORAÇÃO. OS RESULTADOS DESTA PESQUISA SER-LHE-ÃO APRESENTADOS APÓS SUA CONCLUSÃO.

APÊNDICE B – Minuta do Questionário a ser aplicado junto aos gestores e a(os) Assistente(s) Social(is)

1- A AMAZONAS tem Programas/Projetos de Responsabilidade Social?

2- Classifique de 1 a 6, por ordem de relevância para você, os motivos que levaram a empresa a adotar Programa(s) de Responsabilidade Sócio-Ambiental:

I () valor agregado à imagem;

II () desenvolvimento de lideranças mais conscientes e socialmente responsáveis;

III () melhoria do clima organizacional;

IV () melhoria da satisfação e motivação dos funcionários;

V () aumento da autoestima de todos os participantes;

VI () reconhecimento e orgulho pela participação em projetos sociais;

3- Você participa dos Programas/Projetos de Responsabilidade Social da AMAZONAS?

() Sim () Não

- Em caso afirmativo, em qual(is) Programa(s)/Projeto(s) participa?

- De que forma?

4- Assinale, dentre as opções abaixo, as práticas de gestão de pessoas que são utilizadas pela empresa AMAZONAS vinculadas à orientação de pessoas e cargos:

I () assegura aos recém-contratados o conhecimento concreto do loção de trabalho;

II () cumpre/excede as normas e convenções internacionais de trabalho;

III () possui plano de cargos e salários com critérios transparentes;

IV () educa os funcionários quanto ao devido respeito a seus companheiros de trabalho;

V () oferece aos funcionários palestras de motivação e aprimoramento no trabalho;

VI () oferece apoio psicológico ao funcionário necessitado;

VII () oferece orientação quanto o planejamento financeiro do funcionário;

VIII () investe na educação continuada do funcionário;

Outras: _____

5- Assinale, dentre as opções abaixo, as práticas de gestão de pessoas vinculadas à remuneração e benefícios praticadas pela empresa AMAZONAS:

- I oferece planos de saúde e assistência odontológica aos funcionários;
- II proporciona instrumentos de assistência a crianças e idosos parentes;
- III apóia com os próprios recursos o trabalho voluntário dos funcionários;
- IV assegura remuneração igualitária para homens e mulheres que ocupem a mesma categoria funcional;
- V estende os benefícios aos colaboradores terceirizados;
- VI fornece cesta básica aos funcionários mais carentes;
- VII oferece apoio aos funcionários com filhos recém-nascidos;
- VIII oferece bolsas de estudos aos seus funcionários que objetivam o crescimento profissional;
- IX possui programas de prevenção e tratamento de dependentes químicos;
- X proporciona estes benefícios oferecidos a ex-funcionários inválidos por acidentes de trabalho;

Outras: _____

—

6- Assinale, dentre as opções abaixo, as possíveis práticas de gestão de pessoas vinculadas aos sistemas de informações internas:

- esclarece as expectativas de conduta ética do funcionário e assegura que esteja ciente delas;
- apresenta demonstrativos dos resultados econômico-financeiros da empresa aos colaboradores;
- possui um código de ética e dissemina-o em treinamentos e programas de admissão;
- possui uma rede de comunicação interna;
- promove debates com colaboradores a respeito de problemas éticos e estruturais enfrentados dentro do ambiente organizacional

Outras: _____

—

OBSERVAÇÕES _____

Data: ____/____/____

OBRIGADO POR SUA COLABORAÇÃO. OS RESULTADOS DESTA
PESQUISA SER-LHE-ÃO APRESENTADOS APÓS SUA CONCLUSÃO.

ANEXOS

**ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
(Conselho Nacional de Saúde, Resolução 196/96)**

Nome: _____ do
participante: _____
Documento de identidade: _____ Data de nascimento / /
CPF nº: _____
Endereço: _____ N° ____ Apto: ____
Bairro: _____ CEP: _____ CIDADE: _____
Telefone(s): _____

EU, acima qualificado CONCORDO em participar da pesquisa
“ _____ ”, coordenada pelo pesquisador
responsável _____ e conduzida pelo próprio aluno/pesquisador do curso
_____ da _____. Explicou-me que esta
pesquisa se justifica para demonstrar
_____.

1. Ao ser convidado a participar, explicaram-me que os objetivos da pesquisa são:

_____.

2. O procedimento de coleta de dados consta de uma entrevista semi-estruturada, com questões abertas, propiciando liberdade de respostas, e de um questionário direcionado, com perguntas objetivas.

3. Estou ciente de que os benefícios esperados por participar neste estudo são:

_____.

4. Explicaram-me que o(s) pesquisador(es) garantirão o sigilo absoluto quanto a minha identidade, sob sua responsabilidade e as penas sob previstas na Lei brasileira Como haverá gravação de áudio, foi-me informado que, após a conclusão da pesquisa, as fitas serão desgravadas.

5. Sei que minha participação é livre não importando quaisquer prejuízos pessoais, e que não implica quaisquer tipos de recebimento de remuneração, auxílio ou subsídio; também sei que não tenho o dever de pagar por minha livre participação;

6. Estou ciente de que poderei, a qualquer momento, desistir da participação, sem que isso implique responsabilização, ou o cancelamento dos serviços oferecidos por esta instituição;

7. Terei o direito de me dirigir, a qualquer momento, ao(s) pesquisador(es) e ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Franca, para os esclarecimentos sobre dúvidas que surgirem durante a pesquisa, tendo portanto o direito à informação;

8. Por fim, receberei uma cópia deste documento com os nomes e telefones de contato do pesquisador e do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Franca.

Declaro que concordo LIVREMENTE em participar desta pesquisa, pois fui totalmente esclarecido pelo pesquisador e entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação neste estudo.

Assinatura do participante (Sujeito da Pesquisa)

Franca, de de 20....

Nome do Pesquisador Responsável:

Tel para contato:

E-mail:

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Franca: (16) 3711-8904.

E-mail: cepe@unifran.br.

Endereço: Av. Dr. Armando Salles Oliveira, 201 CEP: 14404-600, Pq. Universitário, Franca, São Paulo.

DECLARAÇÃO DO PESQUISADOR

DECLARO, para fins de realização de pesquisa, ter elaborado este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), cumprindo todas as exigências contidas no Capítulo IV da Resolução 196/96 e que obtive, de forma apropriada e voluntária, o consentimento livre e esclarecido do sujeito da pesquisa acima qualificado para a realização desta pesquisa.

Franca, de de 20....

Assinatura do Pesquisador Responsável