



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

EDUARDO SOUZA RIBEIRO

ISO 26000: uma análise a respeito de sua aplicabilidade.

Brasília – DF

2011

EDUARDO SOUZA RIBEIRO

ISO 26000: uma análise a respeito de sua aplicabilidade.

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Msc. Diego Mota
Vieira

Brasília – DF

2011

Ribeiro, Eduardo Souza

ISO 26000: uma análise a respeito de sua aplicabilidade/ Eduardo Souza Ribeiro. – Brasília, 2011.

87 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Diego Mota Vieira, Departamento de Administração.

1. ISO 26000. 2. Normas de Responsabilidade Social. 3. Responsabilidade Social. I. Título.

EDUARDO SOUZA RIBEIRO

ISO 26000: uma análise a respeito de sua aplicabilidade.

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno

Eduardo Souza Ribeiro

Msc, Diego Mota Vieira
Professor-Orientador

Dr^a Magda de Lima Lúcio
Professor-Examinador

Brasília, 04 de julho de 2011

Dedico esse trabalho aos meus pais que fizeram o possível para que os meus sonhos se tornassem realidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em especial, ao meu pai e minha mãe pelo apoio ao longo de todos esses anos. Ao meu orientador pela dedicação e pela confiança prestada no transcorrer desse trabalho. A Tânia Baylão e a Carmem Lisboa por dedicarem parte de seu tempo a esse trabalho. E aos meus amigos de classe, em especial Ellen Normando, Emanuel Seixas e Igor Ubiratan, pela parceria ao longo de todos esses semestres e a todos os professores que contribuíram ao meu crescimento profissional.

“A Sociedade do Futuro será sustentada por dois pilares: Responsabilidade e Respeito. Nenhuma Constituição, nenhum Código, nenhuma Lei ou Regra precisará existir se esses pilares forem assumidos. Responsabilidade é o atendimento daquilo que esperam do papel que você assumiu. Respeito é não ultrapassar os seus limites e aceitar os dos outros”.

Álvaro Granha Loregian

RESUMO

Responsabilidade social é uma demanda real das partes interessadas, portanto, conhecer e entender os documentos que normatizam esse assunto tornou-se praticamente uma obrigação para as organizações, principalmente para aquelas que exercem o comércio externo. Porém, o grande número de normas a respeito desse tema acabou gerando conflitos de interesses, nesse sentido a *Internacional Organization for Standardization* (ISO) propôs a criação de uma norma que oferecesse diretrizes sobre responsabilidade social, no intuito, de minimizar esses problemas. Em dezembro de 2010 a norma é publicada, porém são poucos os trabalhos acadêmicos que tratam a respeito da mesma, e os que tratam em sua maioria antecedem a sua publicação. Portanto, o presente trabalho tem dentre os objetivos específicos: analisar algumas das normas de responsabilidade social: AA1000, SA8000 e a NBR 16001 com a finalidade de verificar se a ISO 26000 evoluiu ou não a partir dessas e comparar o instrumento de avaliação do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento com as ações e expectativas esperadas pela ISO 26000, para assim chegar ao objetivo geral desse trabalho que é: verificar se uma empresa agraciada com o PNQS aos atender os requisitos da premiação, atende também as ações e expectativas pela ISO 26000. Para isso foram analisados documentos (procedimentos, site, editais e etc), balanço social e o relatório de gestão da Caesb, além de entrevista com a responsável pela elaboração do referido relatório a fim de subsidiar o estudo de caso e análise de conteúdo. Os resultados foram que a ISO 26000 apresenta em sua maioria características tratadas pelas normas analisadas, o grande diferencial dessa em relação às demais normas é que essa não é certificável e que o seu intuito é guiar as organizações no caminho da responsabilidade social. Outro resultado é que a organização que tenha um sistema de gestão pautado pela qualidade conforme o proposto pela ABES com o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento atende a várias ações e expectativas desejadas pela ISO 26000. Sendo assim, a ISO 26000 permitirá há muitas organizações terem o primeiro contato com a responsabilidade social, mas para isso deve haver uma maior divulgação e debates a respeito da mesma, pois falar em responsabilidade social é mais do que moderno é uma necessidade real.

Palavras-chave: ISO 26000. Responsabilidade Social. Normas de responsabilidade social.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Empresa responsável para quem?	21
Figura 2 - Ciclo de Atividades para atender a AA1000.....	32
Figura 3 - Modelo do Sistema de Responsabilidade Social	33

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Paralelo entre filantropia e compromisso social	18
Quadro 2 - Dez princípios estabelecidos pelo Pacto Global	19
Quadro 3- Quatro estágios da Responsabilidade Social	22
Quadro 4 - Diferentes tipos de consumidores	22
Quadro 5 - Evolução do Conceito de Moral	23
Quadro 7 - O conceito de Responsabilidade Social ao longo das décadas	47
Quadro 8 - Conceito de empresa x organização	47
Quadro 9 - Escolas de Administração a partir da década de 50.	48
Quadro 10 - Comparação entre as normas	50
Quadro 11 - Aplicabilidade das normas	50
Quadro 12 - Sistema de gestão das normas	50
Quadro 13 - Melhoria continua	51
Quadro 14 - Certificação	51
Quadro 15 - Outras normas de diretrizes	51
Quadro 16 - A presença dos temas centrais da ISO26000 nas demais normas	52
Quadro 17 - Distribuição de normas de responsabilidade social por setor	52
Quadro 18 - Adequações possíveis para a organização atender à ISO 26000	54
Quadro 19 - Correlação entre o PNQS e ISO 26000	56
Quadro 20 - Reconhecimento da responsabilidade social	57
Quadro 21 - Reconhecimento e Engajamento das partes interessadas	58
Quadro 22 - Comparativo de alguns indicadores	63
Quadro 23 - Relação de ações sociais.....	83
Quadro 24 - Grupos de pesquisa em responsabilidade social	86

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental

ABNT – Associação Brasileira de Normas e Técnicas

ADASA – Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal

ADCE - Associação de Dirigentes Cristãos de Empresas

ANA – Agência Nacional de Águas

CAESB – Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

ENAMPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração

FNQ – Fundação Nacional de Qualidade

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBASE – Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômico

ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial

ISO – *International Organization Standardization*

ONG – Organização Não-Governamental

PNBS – Pesquisa Nacional de Saneamento Básico

PNQS – Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO-----	13
1.1	Contextualização-----	13
1.2	Formulação do problema -----	14
1.3	Objetivo Geral-----	14
1.4	Objetivos Específicos -----	15
1.5	Justificativa -----	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO -----	17
1.1	O papel das organizações-----	17
1.2	Definição de Responsabilidade Social -----	20
1.3	Responsabilidade social no Brasil-----	24
1.4	As normas e os regulamentos sobre responsabilidade social -----	25
1.4.1	SA 8000 -----	26
1.4.1.1	Requisitos Específicos de Responsabilidade Social na SA8000 -----	26
1.4.2	AA 1000 -----	29
1.4.2.1	AA1000APS -----	29
1.4.2.2	AA1000AS -----	31
1.4.2.3	AA1000SES -----	31
1.4.3	NBR 16000 -----	32
1.4.3.1	Requisitos da NBR 16001 -----	34
1.4.4	ISO 26000 -----	36
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA -----	39
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa -----	39
3.2	Caracterização da organização -----	40
3.3	Participante do estudo -----	41
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa -----	41

3.4.1	Prêmio Nacional de Qualidade	42
3.4.1.1	Critério Sociedade	44
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	44
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	46
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	64
	REFERÊNCIAS	66
	APÊNDICES	70
	Apêndice A – Ações e expectativas esperadas pela ISO 26000	70
	Apêndice B – Entrevista Semi-Estruturada	76
	Apêndice C – Entrevista	77
	ANEXOS	82
	Anexo A – Ações Sociais	82
	Anexo B – Balanço Social	84
	Anexo C – Grupos de Pesquisa	84

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Em decorrência do fim da política do *Welfare State*, na qual o Estado seria o grande provedor do bem-estar, a sociedade passou a cobrar um novo papel da organização, assim essa “deixou de ser apenas produtora de bens e serviços para participar e influenciar diretamente outras dimensões sociais” (SCHROEDER; SCHROEDER, 2004).

Neste contexto o tema responsabilidade social, seja em suas mais variáveis denominações (responsabilidade social corporativa, responsabilidade social empresarial, civilidade corporativa, filantropia corporativa) ganha importância no meio acadêmico e empresarial. A primeira definição acadêmica para responsabilidade social data de 1953, mas desde então o conceito tem evoluído de forma a atender as novas demandas das partes interessadas, mesmo assim não há consenso a respeito, e neste ambiente de incerteza surgiram várias normas, dentre elas as seguintes: SA 8000 (*Social Accountability*, 1997), AA1000 (*AccountAbility*, 1999), NBR 16000 (Responsabilidade Social, 2004) e mais recentemente a ISO 26000 (Dezembro de 2010), tendo esta última o papel de universalizar o conceito e estabelecer diretrizes para orientar as organizações no tema responsabilidade social.

Todas essas normas citadas assim como: a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948); as Diretrizes da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico: sobre o crescimento econômico sustentável; os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio; o Pacto Global (1999) e a Carta da Terra (2000) demonstram a relevância do tema responsabilidade social no contexto mundial. Devido a essa importância, a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) adotou a responsabilidade social como um dos fundamentos da excelência, o mesmo acontecendo com a ABES (Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental) no Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS).

Neste contexto as empresas de saneamento pela própria natureza dos serviços prestados merecem destaque em relação à responsabilidade social, afinal os serviços básicos como oferecer uma água potável de qualidade para o consumo humano e a coleta e tratamento de esgoto seriam o mínimo esperado do Estado. No entanto, na última Pesquisa Nacional de Saneamento Básico (PNBS, 2008), organizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), os números apresentados reforçam um quadro alarmante quanto a esses serviços, pois apenas 55,2% dos municípios brasileiros coletam o esgoto, sendo que desse percentual apenas 68,8% do esgoto é tratado. Esses números colocam o Brasil como o quarto pior desempenho em saneamento rural na América Latina, sendo assim estima-se que mais de 20 milhões de pessoas correm o risco de contrair doenças infecciosas ou parasitárias em decorrência do contato direto com o esgoto (INFANTE, 2005).

Portanto, o presente trabalho tem como objetivo verificar se uma empresa de saneamento que ganha o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS) possui uma gestão que propicia o alcance dos requisitos determinados pelas normas e regulamento, em especial ao proposto pela ISO 26000.

1.2 Formulação do problema

Desta forma, o problema que ocasionou esta pesquisa pode ser assim exposto: “Uma empresa de saneamento agraciada com o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento atende aos requisitos estabelecidos pela ISO 26000?”.

1.3 Objetivo Geral

Verificar se a empresa de saneamento ganhadora do PNQS ao atender aos requisitos da premiação, atende também as ações e expectativas determinadas pela norma ISO 26000.

1.4 Objetivos Específicos

- a) Analisar as contribuições da ISO 26000 em relação às outras normas que tratam de responsabilidade social (AA1000, SA8000 e NBR 16001).
- b) Comparar se os requisitos exigidos pelo PNQS possuem relação com as ações e expectativas desejadas pela ISO 26000.
- c) Verificar se a empresa ganhadora do PNQS atende as ações e expectativas desejadas pela ISO 26000.
- d) Comparar se os resultados, no âmbito social, da organização ganhadora do PNQS são melhores do que das demais empresas do mesmo setor.

1.5 Justificativa

O presente estudo mostra-se relevante, pois segundo Melo (2006) a responsabilidade social é uma demanda real das partes interessadas, sendo assim torna-se necessário conhecer e entender os documentos que normatizam e/ou regulamentam esse assunto a fim de atender a respectiva demanda.

Dentre essas normas, a ISO 26000 merece destaque, pois são poucos os trabalhos acadêmicos publicados ao seu respeito, e os que têm antecedem a sua conclusão. Dessa forma, esse trabalho ganha em relevância uma vez que tomou a iniciativa em comparar algumas normas de responsabilidade social com o documento recém publicado em dezembro de 2010.

Além disso, a ISO 26000 por não ser certificável apresenta uma natureza peculiar em relação às demais normas da família ISO. Afinal o seu propósito é oferecer diretrizes para que qualquer tipo de organização possa seguir o caminho da responsabilidade social, podendo agir assim como um guia.

O papel desempenhado pelo Brasil como presidente do grupo responsável pela elaboração da ISO 26000 só aumenta ainda mais a significância dessa norma para

os brasileiros, pois é de se esperar que as organizações brasileiras sejam vitrine para outras empresas nacionais e internacionais.

É importante também que as organizações de saneamento entendam que a principal ação social que essas podem realizar é necessariamente o propósito pelas quais foram criadas: oferecer água potável e coletar/tratar todo o esgoto. Sendo assim, é de extrema importância que essas busquem por uma gestão e/ou certificação que propicie o alcance de seus objetivos básicos e saibam a importância de serem socialmente responsáveis. Neste ponto, é importante entender como uma gestão pautada pela qualidade como a que propõe a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES) com o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS) pode levar as organizações a terem práticas e resultados que satisfaça a seus *stakeholders*.

Neste sentido a ISO 26000 merece toda a atenção das organizações, da sociedade e do meio acadêmico, pela sua natureza de ser uma norma com o intuito direcionar as organizações ao caminho da responsabilidade social.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O primeiro dilema referente ao tema deste trabalho refere-se à terminologia utilizada, pois pode ser as mais variadas como: responsabilidade social corporativa, civilidade corporativa, filantropia corporativa, envolvimento da comunidade empresarial, marketing social corporativo (KOTLER; LEE, 2005). Diante dessa diversidade esse trabalho adotará somente o termo responsabilidade social como sinônimo de todas as citadas, portanto, o primeiro passo é buscar na literatura o conceito de responsabilidade social, até porque este termo tem sido usado em muitos diferentes contextos e assim tem perdido o seu significado (GUIMARÃES, 1984; SETHI, 1975).

Posteriormente, serão objeto de estudo as normas: AA1000, SA8000, NBR 16001 e a ISO 26000 que tratam desse tema.

1.1 O papel das organizações

A corporação sendo parte integrante da sociedade depende de sua existência, continuidade e crescimento. Para que isso ocorra, na visão de Guimarães (1984) deve haver um alinhamento entre o desenvolvimento econômico e o social, pois se as organizações utilizam-se da sociedade e dos recursos, sejam eles renováveis ou não, para atingir seus objetivos, nada mais correto que essas assumam o compromisso de prestarem contas de seus desempenhos, assumindo uma dívida social na opinião de Melo Neto e Froes (1999).

Um dos primeiros passos dados pelas organizações no sentido de amenizar essa dívida social foi adotar a filantropia, porém até os anos 50 esse tipo de ajuda era proibido para as organizações americanas (KOTLER; LEE, 2005), mas a partir da década de 60 essa atitude ganha notoriedade. Porém, segundo Reis (2007) esse tipo de ação não deve ser confundido com responsabilidade social, pois para este mesmo autor a filantropia não provoca mudanças, apenas sana os problemas em curto intervalo de tempo, sendo assim o que as organizações devem fazer é um

compromisso social. A diferença entre filantropia e compromisso social é estabelecido no Quadro 1.

Filantropia	Compromisso Social
As motivações são humanitárias.	Atuação social para além de motivações altruístas, entendida como responsabilidade.
A participação é reativa e as ações, isoladas.	A participação é proativa e as ações, mais integradas.
A relação com o público-alvo é de demandante-doador	A relação com o público-alvo é de parceria, pendência, compromisso e partilha de responsabilidades.
Não há preocupação em associar a imagem da empresa à ação social	Busca-se dar transparência à atuação e multiplicar as iniciativas sociais.
Não há preocupação em relacionar-se com o Estado	Relação de parceria com o Estado, para repartir responsabilidades e ampliar o alcance das ações de controle.
Os resultados resumem-se a gratificação pessoal do poder ajudar.	Os resultados são preestabelecidos; há preocupação com o cumprimento dos objetivos propostos; são elaborados projetos estruturados, comprometendo-se com sua continuidade.
A ação social decorre de uma opção pessoal dos dirigentes.	A ação social vai além de uma opção individual dos dirigentes. É incorporada à cultura na empresa, os compromissos sociais são assumidos publicamente e divulgados. A participação social é incorporada aos valores e à missão institucional da empresa, partilhada com os funcionários.

Quadro 1 - Paralelo entre filantropia e compromisso social

Fonte: REIS, 2007, p.299

A sociedade passou então a cobrar mais compromisso das organizações e em uma tentativa de atender a essa demanda surge o Pacto Global, em 2000, uma parceria entre as Nações Unidas, empresas e Organizações-Não Governamentais (ONG's). Foram estabelecidos dez princípios (Quadro 2), sendo esses derivados da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. O Pacto Global é uma “iniciativa importante, pois além de dar complementariedade às praticas de responsabilidade social empresarial e ser um compromisso mundial, é a base para a criação da ISO 26000” (PACTO GLOBAL, 2001).

Direitos Humanos	As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.
Trabalho	As empresas devem apoiar as liberdades de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório A abolição efetiva do trabalho infantil Eliminar a discriminação no emprego
Meio Ambiente	As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.
Contra a Corrupção	As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Quadro 2 - Dez princípios estabelecidos pelo Pacto Global

Fonte: PACTO GLOBAL, 2001.

Nesse mesmo sentido em 2001, em Bruxelas, há a apresentação do Livro Verde cujo propósito é promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas, sendo um convite (LIVRO VERDE, 2001, p. 24):

as autoridades públicas a todos os níveis, incluindo organismos internacionais, bem como empresas - desde PME a multinacionais, parceiros sociais, ONG, outras partes e pessoas interessadas, a exprimirem os seus pontos de vista sobre a forma de criar uma parceria para o desenvolvimento de um novo quadro para a promoção da responsabilidade social das empresas, levando em consideração tanto os interesses destas como de outras partes.

Já há estudos que mostram que as organizações socialmente responsáveis sobrevivem mais, pois há um aumento nas vendas; melhora na imagem da corporação; aumento na capacidade para atrair, motivar e manter seus empregados; diminuição nos custos das operações (KOTLER; LEE, 2005), assim como são capazes de obterem retornos maiores que as demais (THIRY-CHERQUES, 2003) além de gerar valor para o acionista no longo prazo, pois estão mais preparadas para enfrentar riscos econômicos, sociais e ambientais (ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE, 2008). Para Tomei (1984) aquela empresa que se preocupa mais com a sociedade na qual está inserida terá resultados melhores, pois será mais fácil gerenciar o seu próprio negócio. Sendo assim, as resistências à implementação

de uma gestão pautada pela responsabilidade social aos poucos foram diminuindo e a adesão aumentando, portanto, torna-se imprescindível termos a resposta para: o que é Responsabilidade Social?

1.2 Definição de Responsabilidade Social

A definição de responsabilidade social não é consenso apesar da quantidade de trabalhos acadêmicos (CARROLL,1999; OLIVEIRA,1984; QUEIROZ,2000; SETHI,1975). O termo responsabilidade social é controverso, pois (OLIVEIRA,1984, p.02:

para uns, é tomado com uma responsabilidade legal ou obrigação social; para outros é o comportamento socialmente responsável em que se observa a ética, e para outros, ainda não passa de contribuições de caridade que a empresa deve fazer. Há também os que admitem que a responsabilidade social é, exclusivamente, a responsabilidade de pagar bem aos empregados e dar-lhes bom tratamento).

Uma das primeiras notícias de responsabilidade social é de 1916 quando Henry Ford alegando objetivos sociais decidiu não distribuir os dividendos alegando que estes seriam revertidos em investimento na capacidade de produção, aumento de salário e em um fundo de reserva para reduzir o preço do veículo (ASHLEY, 2005).

Para Ashley (2005) o conceito de responsabilidade social tem evoluído à medida que tem mudado a resposta para a pergunta: para quem a empresa é socialmente responsável? Para Bowen (1953 apud OLIVEIRA, 1984) os beneficiários seriam: operários, fregueses, fornecedores, competidores e aqueles que as organizações tivessem transações comerciais. Já Oliveira (1984) estabeleceu cinco categorias dos beneficiários, porém os definem de forma diferente, quais sejam: empregados, proprietários e acionistas, consumidores, público ou comunidade onde a empresa opera e por último os fornecedores e credores. Ashley (2005) representou da sua forma quais seriam os beneficiários da responsabilidade social no transcorrer dos anos conforme a figura 01.

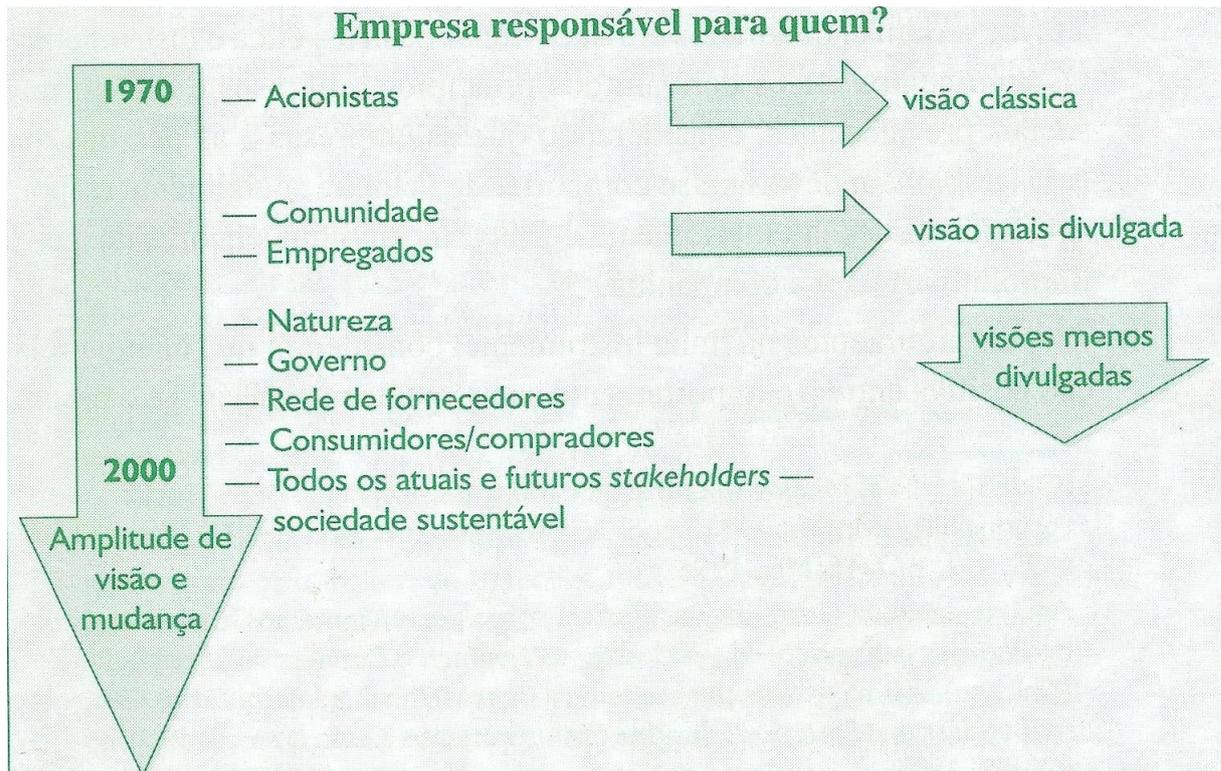


Figura 1- Empresa responsável para quem?

Fonte: ASHLEY, 2005, p. 47

O primeiro conceito para responsabilidade social é fruto da visão clássica da economia, Milton Friedman definiu que uma empresa socialmente responsável é aquela que atende as expectativas de seus acionistas, ou seja, o único propósito das organizações é gerar lucro. (ASHLEY, 2005) No universo acadêmico a literatura relata que o primeiro a conceituar o termo responsabilidade social foi Bowen no ano de 1953 (CARROLL, 1999) que conceituou da seguinte maneira: “é a obrigação do empresário de adotar políticas, tomar decisões e acompanhar linhas de ação desejáveis segundo os objetivos e valores da sociedade” (BOWEN, 1953 apud CARROLL, 1999, p. 270), sendo esta definição questionada por Tomei (1984), pois para esse autor não estaria claro de quais seriam as linhas de ações desejáveis, sendo assim essa não seria uma definição operacional.

A organização pode ter três comportamentos em relação à sociedade segundo Sethi (1975) quais sejam: obrigação social, responsabilidade social ou de responsividade social. Neste primeiro tipo cabe às organizações responderem as forças de mercado ou as restrições de ordem social, já a responsabilidade social, segundo este autor seria definida como a atitude cujas expectativas ainda não foram codificadas em requisitos legais, já responsividade social pressupõe uma preocupação da organização, a longo-prazo, antecipando as mudanças advindas da atuação da

própria organização ou de problemas sociais latentes. Nesse mesmo sentido, mas com nomenclaturas diferentes Ashley (2005) propôs que a responsabilidade social nos últimos anos tem evoluído em quatro estágios, conforme o Quadro 03, sendo os conceitos de RSC1 e RSC2 com a mesma abordagem de Sethi (1975), já RSC3 segundo esse autor seria incluir a “necessidade de uma ética normativa para que a responsabilidade social corporativa vigore na prática” (ASHLEY, 2005, p. 23) e RSC4 é uma busca de fugir dos conceitos comuns, que se dizem moralmente neutros, para incorporação de termos da ciência e da religião.

Sigla	Conceito
RSC1	Responsabilidade Social
RSC2	Responsividade Social
RSC3	Retitude Social
RSC4	Cosmos, ciência e religião

Quadro 3- Quatro estágios da Responsabilidade Social

Fonte: ASHLEY, 2005, p. 23

Sendo os consumidores parte da comunidade, há outra proposta de conceito para responsabilidade social que se baseia na mudança de comportamento desses em relação ao consumo (Quadro 04). Na opinião da autora “estamos passando de uma gestão tradicional para uma gestão ecocêntrica” (ASHLEY, 2005, p. 56) na qual o objetivo agora é a sustentabilidade, a qualidade de vida e o bem-estar dos *stakeholders*.

Comportamento do Consumidor	Definição
Consumismo	Aquisição desmentida de produtos
Consumerismo verde	Aquisição de bens e serviços que não agridam o meio ambiente
Consumerismo ético	Uma preocupação além do meio ambiente, há monitoramento do comportamento ético.
Anticonsumerismo	Questiona-se o motivo das compras

Quadro 4 - Diferentes tipos de consumidores

Fonte: ASHLEY, 2005, p. 59-60

Para Ashley (2005) o conceito de responsabilidade social também é inseparável dos conceitos de ética, moral e cultura. Dessa maneira a autora menciona que o conceito evoluiu na medida em que o conceito de moral evoluiu, sendo que assim este passou por três níveis, conforme Quadro 5. O próprio conceito proposto por Bowen em 1953, originou-se a partir de um estudo sobre Ética e Vida Econômica Cristã, portanto, o tema responsabilidade social “desde o seu início traz consigo uma relação com a fé, um apelo à moral do homem” (MELO, 2006, p. 24)

Fase	Ênfase
Pré-Convencional	Em si próprio sem considerar os outros
Convencional	Obrigações negativas
Pós-Convencional	Obrigações Positivas

Quadro 5 - Evolução do Conceito de Moral

Fonte: LONGSDON & YUTHAS, 1997 apud ASLEY, 2005, p. 54.

Segundo Bardagi e Scaccetti (2007) um dos conceitos de responsabilidade mais citados pelos artigos brasileiros é o proposto pelo Instituto Ethos:

A forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela 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.

Para Kotler e Lee (2005) responsabilidade social é um compromisso para melhorar o bem-estar da comunidade por meio de práticas comerciais discricionárias e pela contribuição de recursos da corporação.

No Brasil, umas das primeiras referências a tratar do assunto segundo Reis (2007) foi Tomei em 1984 que segundo este autor o conceito de responsabilidade social partiria “da premissa de que as organizações têm responsabilidade direta, e condições de abortar muitos problemas que afetam a sociedade” (TOMEI, 1984, p. 189). Nesse mesmo sentido Ribeiro (1993, p. 49) ressalta que cabem as empresas um papel “maior que maximizar a riqueza de seus acionistas, a sua responsabilidade se expande e a empresa passa a responder também pelos funcionários, consumidores e a própria comunidade da qual faz parte”.

A ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRAS DE NORMAS TÉCNICAS, 2010, p. 4) em seu papel de uniformizar conceitos propôs que responsabilidade social é:

a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que: contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas das partes interessadas; esteja em conformidade em toda a organização e seja praticada em suas relações.

Segundo Tomei (1984) o grande dilema das organizações em relação a adotar ou não a responsabilidade social encontra-se no fato se essas estarão dispostas a aceitarem responsabilidades sociais além das requeridas pela legislação, arcando assim com os custos associados a essas práticas. Já para Ribeiro (1993) é difícil

implementar responsabilidade social pois as nossas características culturais colocam os interesses dos acionistas em primeiro lugar, em detrimento de outras partes constituintes. Já Rocha (2009) relata que a dificuldade em relação a responsabilidade social encontra-se no fato das organizações a adotarem como um incremento e não como um *Core Business*.

1.3 Responsabilidade social no Brasil

O tema responsabilidade social ganha notoriedade no meio acadêmico brasileiro a partir da década de 80, e empresarialmente a partir dos anos 90. Dentre os países em desenvolvimento o Brasil foi um dos primeiros a desenvolver o conceito de responsabilidade social (ROCHA, 2009). Para Goldstein (2007) a responsabilidade social no Brasil iniciou-se com a criação do Sistema S, em 1946, esse sistema engloba serviços autônomos e serviços nacionais de aprendizagem. Já para Baldissira e Solio (2004) uma das primeiras manifestações da responsabilidade social parte da carta de Princípios do Dirigente Cristão de Empresas, publicada pela Associação de Dirigentes Cristãos de Empresas no Brasil (ADCE) em 1965, mas “era vetado a entrada de empresários de outras religiões (GOLDSTEIN, 2007, p. 35).

Em 1997 o tema responsabilidade ganha notoriedade quando Herbert de Souza, Betinho, lança uma campanha pela divulgação voluntária do balanço social. Ele criou o primeiro balanço social, que mais tarde seria utilizado como modelo pelo IBASE (Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica).

O GIFE (Grupo de Institutos, Fundações e Empresas), criada em 1995, foi a primeira associação brasileira a reunir organizações de origem privada que financiavam ou executavam projetos sociais, ambientais e culturais de interesse público. Mais tarde, em 1998, essa organização originou o Instituto Ethos.

Além dessa instituição há várias outras que tratam de responsabilidade social como: Instituto de Cidadania Empresarial, Conselho de Cidadania Empresarial da Federação das Indústrias do Estado De São Paulo e Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial e Social.

O Instituto de Pesquisa Aplicada, em 2006, relatou que:

pela segunda vez em todo o Brasil, apontam um crescimento significativo, entre 2000 e 2004, na proporção de empresas privadas brasileiras que realizaram ações sociais em benefício das comunidades. Neste período, a participação empresarial na área social aumentou 10 pontos percentuais, passando de 59% para 69%. São aproximadamente 600 mil empresas que atuam voluntariamente. Em 2004, elas aplicaram cerca de R\$ 4,7 bilhões, o que correspondia a 0,27% do PIB brasileiro naquele ano (INDEX, 2006).

Os números demonstram a importância que a responsabilidade social passou a ter nos dias atuais, por isso há várias premiações no âmbito nacional: Selo Empresa Cidadã, Top Social ADVB, Prêmio Eco, Premio Balanço Social, Selo Empresa Amiga da Criança. A importância do tema fez com que Enanpad classifica-se a responsabilidade social como uma nova área de conhecimento.

Há no Brasil, desde o ano de 2005, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) cujos investidores alvos são aqueles que buscam investir em empresas socialmente responsáveis. Bardagi e Scacchetti (2007) relata que tem aumentado o número de empresas candidatas no transcorrer dos anos.

1.4 As normas e os regulamentos sobre responsabilidade social

No intuito de auxiliar as organizações várias normas, regulamentos, padrões, metodologias, referências e ferramentas de gestão da responsabilidade social têm sido criadas, mas esse excesso acaba gerando conflitos (ROCHA, 2009). Sendo assim a ISO 26000 poderá ser o caminho para eliminar os conflitos uma vez que essa norma foi resultado do consenso entre os 153 países membros da ISO (MELO; GOMES, 2006).

Segundo Melo (2006) a chegada da ISO 26000 pode revolucionar o modo de como as empresas vêem a responsabilidade social, afinal diferentemente das demais normas, essa não será certificadora. Sendo assim “as organizações estarão mais interessadas na revisão de seus valores do que na obtenção de certificados adicionais” (MELO, 2006, p. 59).

Mas para entender em que cenário se deu a criação e a importância da ISO 26000 é necessário conhecer qual a abrangência das demais normas que antecederam a criação dessa norma. Porém, como são muitas as normas que tratam do respectivo tema, será abordado somente três delas, as mesmas que o Instituto Ethos, em 2006,

considerou mais relevantes para elaborar um manual fundamental (GOLDSTEIN, 2007).

1.4.1 SA 8000

A SA8000 foi desenvolvida pela SAI (*Social Accountability International*) e 25 outras organizações no ano 1997. O principal objetivo dessa norma é “implementar e melhorar a qualidade social das práticas no local de trabalho” (ISO8000, 2009). Ela é um instrumento de defesa do direito dos direitos dos trabalhos, pois se baseia nos principais trabalhos da Organização Internacional do Trabalho (OLIVEIRA et al, 2007).

Dados de 2008 indicam que há mais 1874 empresas certificadas pela SA 8000, dentre essas 102 são brasileiras (LIMA, 2008).

Dentre as vantagens de sua adoção estão uma maior preocupação com o trabalhador resultando assim no aumento da satisfação e no envolvimento dele para com a organização. Haverá também uma melhora de gestão e a consolidação de uma imagem e reputação junto aos trabalhadores, clientes e fornecedores (LIMA, 2008).

1.4.1.1 Requisitos Específicos de Responsabilidade Social na SA8000

Os requisitos estabelecidos pela norma SA 8000 (*SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL*, 2001) são:

1. Trabalho infantil – a empresa não deve envolver-se com o trabalho infantil diretamente ou indiretamente, considerando aqui trabalho infantil os menores de 14 anos, ou a idade que a legislação local indicar; deve ter uma política para reparação das crianças que forem encontradas trabalhando; deve ter políticas de educação para os jovens trabalhadores e a empresa não poderá

- oferecer aos empregados jovens trabalhos considerados: perigosos, inseguros ou insalubres.
2. Trabalho forçado – a empresa não deve utilizar-se diretamente ou indiretamente do trabalho que seja obtido por ameaça ou penalidade; não deve também reter qualquer tipo de documentação de seus empregados, a exemplo do passaporte.
 3. Segurança e saúde - a empresa deve proporcionar um ambiente seguro e salubre para que seus funcionários exerçam suas atividades além de oferecer treinamentos específicos sobre saúde e segurança; deve também a organização nomear um representante da alta administração pela saúde e segurança de todos os seus funcionários;
 4. Liberdade de associação & Direito a Negociação Coletiva – a empresa deve respeitar o direito de todos os funcionários de formarem e de associarem a sindicatos, e para aqueles países em que for proibido tal pratica deve facilitar meios paralelos e também não poderá discriminar os representantes e membros dos sindicatos.
 5. Discriminação - a organização deve pautar pelo respeito aos seus funcionários, não estabelecendo qualquer tipo de discriminação na contratação, remuneração, aposentadoria, acesso a treinamento com base em classe social, nacionalidade, religião, sexo, orientação sexual, associação a sindicato, afiliação politica ou idade; a organização não deve permitir o assédio sexual.
 6. Práticas Disciplinares – a empresa não poderá punir ou permitir a punição física, mental ou mesmo a coerção física e verbal.
 7. Horário de Trabalho – a organização deve respeitar a legislação quanto a quantidade de horas trabalhadas, mesmo assim não poderá exceder 48 horas semanais; a hora extraordinária deverá ter caráter voluntário;
 8. Remuneração - os salários nunca poderão ser inferiores ao necessário para atender as necessidades básicas; cabe a organização discriminar o salário de maneira que o trabalhador tenha conhecimento do que está recebendo; não poderá ser objeto de desconto penalidades administrativas;

Quanto ao sistema de gestão a organização deverá ter uma:

1. Política – a alta administração deverá definir qual a sua política em relação a responsabilidade social, sendo que está deverá de acordo os requisitos desta norma, das leis nacionais e internacionais. Esse compromisso deverá ser documentando e publicado.
2. Análise Crítica pela Alta Administração – cabe a alta administração periodicamente efetuar uma análise a fim de verificar a eficácia de sua política.
3. Representantes da Empresa – a empresa deverá nomear um representante da alta administração para verificar se a norma está sendo atendida.
4. Planejamento e Implementação – os requisitos anteriormente citados, devem entendidos e implementados em toda a organização, para isso a organização deve deixar bem claro quem são os responsáveis, quais são os treinamentos necessários e quem os receberão.
5. Controle de Fornecedores/Sub-Contratados/SubFornecedores – a empresa deve ter um controle de quem são os seus fornecedores e também deve avaliá-los no intuito de verificar se esses também cumprem com os requisitos dessa norma.
6. Tratando das Preocupações e Tomando ações corretivas – diante das preocupações dos empregados e de outras partes interessadas com respeito à política da empresa, está deverá investigá-las, tratá-las e respondê-las. Em caso de não conformidades a empresa deverá implementar ações corretivas e alocar os recursos necessários.
7. Comunicação Externa – tem de haver um canal de comunicação com os funcionários e partes interessadas para que esses tomem conhecimento do desempenho da organização em relação aos requisitos dessa norma.
8. Registro - cabe a organização manter registros que demonstrem o cumprimento em relação aos requisitos da presente norma.

1.4.2 AA 1000

A norma AA 1000 foi lançada em 1999, pelo ISEA – *Institute of Social and Ethical Accountability*, uma instituição não-governamental sediada em Londres. Atualmente, a organização possui como papel fundamental: o aprimoramento e a divulgação da norma (ZANDER; AMARAL, 2008).

Segundo Grüninger e Oliveira (2002) a finalidade da norma é contribuir no gerenciamento e na comunicação da responsabilidade social. A norma tem caráter certificador, porém não há nessa certificação nada que comprove o comportamento ético e social, mas há garantias de conformidade com os valores e o cumprimento das metas definidas nos diálogos com as partes interessadas (AVERSA, 2006; ZANDER; AMARAL, 2008).

Na opinião de Aversa (2006, p. 15) essa norma “representa uma importante metodologia para levar a empresa a relacionamentos socialmente responsáveis e elevados níveis de *accountability*”, acabando-se assim com as metodologias próprias que não permitiam realizar comparações, acompanhamento e mensurações (LIMA, 2008).

Estima-se que cinquenta por cento das maiores companhias do mundo já elaboram e publicam os seus balanços sociais, esse número só reforça a importância do papel da série AA1000. No Brasil têm conhecimento que as organizações Souza Cruz, SESI e CEMIG utilizam-se dos conceitos dessa norma (LIMA, 2008).

A partir de 2008, a AA1000 tornou-se uma série composta de três normas AA1000APS, AA1000AS e AA1000SES.

1.4.2.1 AA1000APS

Esta é uma norma de *accountability* cujo objetivo é

proporcionar às organizações um conjunto de princípios aceites a nível internacional e disponíveis de forma gratuita, que lhes permita enquadrar e estruturar a forma como compreendem, gerem, administram, implementam, avaliam e comunicam a sua prestação de contas (INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY, 2008a, p. 8).

A norma baseia-se em três princípios: inclusão, relevância e responsabilidade, os quais devem ser seguidos por aquelas organizações que almejam a certificação nessa norma.

A inclusão é a participação das partes interessadas no desenvolvimento de uma estratégia sustentada, por isso a importância em identificar quais são as partes interessadas. Segundo AA1000APS (INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY, 2008a, p. 11) a organização terá atendido o princípio da inclusão quando: “assume o compromisso de ser socialmente responsável perante aqueles em quem a organização cause algum tipo de impacto e implementa um processo de participação das partes interessadas”.

O princípio da relevância é determinar dentre as questões existentes quais são as que mais influenciarão nas decisões e no desempenho da organização e das partes interessadas. Segundo AA1000APS (INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY, 2008a) a organização terá alcançado este princípio quando for capaz de determinar quais são as questões relevantes e quais dentre essas são prioridade.

O princípio da responsabilidade é a resposta da organização para as questões que afetam diretamente as partes interessadas, portanto, abrange “definir políticas, objetivos e metas, modelo de governo, sistemas e processos de gestão, planos de ação, medição e monitoramento do desempenho” (INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY, 2008a, p. 14). A empresa terá alcançado esse princípio quando tiver em seu ambiente um sistema de comunicação interno e externo que permite interação com as partes interessadas a fim de que essas possam também colaborar com as respostas.

Para Melo Neto e Froes (2001) a evolução da AA1000 deu-se em decorrência dessa abordagem a relação entre a empresa e suas partes interessadas. Para Oliveira et al (2007, p. 6) a norma “busca um constante monitoramento das relações da empresa e seus *stakeholders* levando em conta a participação deles na identificação dos objetivos e metas a serem atingidas”.

1.4.2.2 AA1000AS

A norma AA1000AS (INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY, 2008b, p. 8) é uma norma de aceitação “internacional e gratuita, que fornece os requisitos necessários à execução de um processo de *assurance* em sustentabilidade” a mesma “proporciona uma forma abrangente de levar a organização a prestar contas pela sua gestão, desempenho e elaboração de relatórios de sustentabilidade, através da avaliação da adesão da organização aos Princípios AA1000 da *AccountAbility*” (INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY, 2008b, p. 6).

Se o objetivo é avaliar as informações prestadas pelas organizações em seus relatórios sociais, essa norma atenderá perfeitamente os seus anseios, sendo assim destina-se principalmente aos profissionais que são responsáveis por garantir a sustentabilidade e para aqueles que formulam os relatórios. (PALÁCIO, 2009).

1.4.2.3 AA1000SES

A norma *AA Stakeholder Engagement Standard* (INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY, 2005, p. 11) “é um sistema gratuito e de aplicação geral com o intuito de melhorar a qualidade da concepção, implementação, avaliação, comunicação e garantia de qualidade do envolvimento das partes interessadas”.

Segundo Aversa (2006) o processo de AA 1000 é realizado em um ciclo de cinco atividades (Figura 2): planejar (planning), contabilizar (accounting), auditar e relatar (auditing and reporting), integrar (embedding) e engajar as partes interessadas (stakeholder dialogue). E é o atendimento a esse processo que será objeto de avaliação em auditorias.

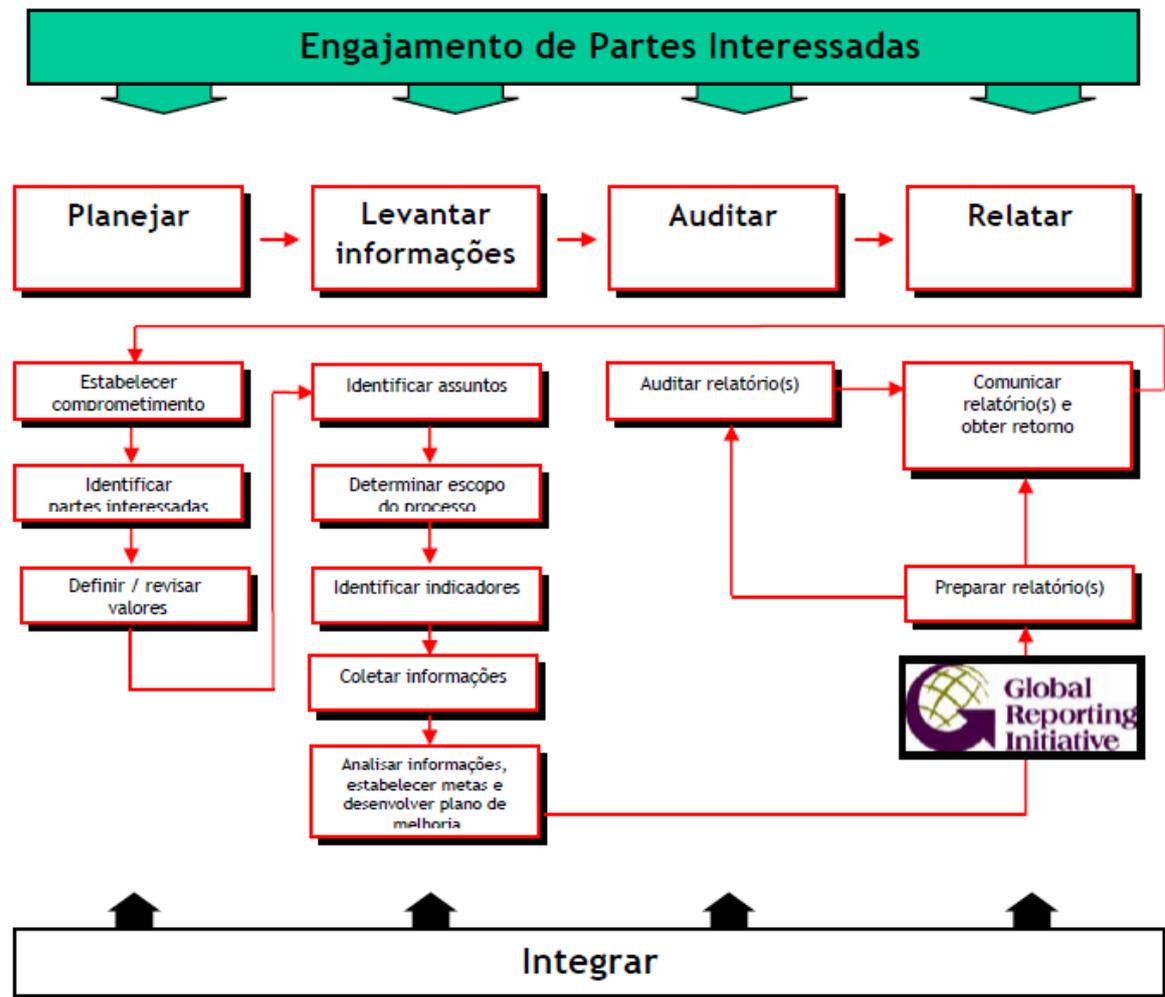


Figura 2 - Ciclo de Atividades para atender a AA1000

Fonte: BUSSINESS MEETS SOCIAL DEVELOPMET, 2004, p. 1

1.4.3 NBR 16000

Em dezembro de 2004, após dois anos de preparação, a primeira norma nacional sobre responsabilidade social é elaborada pela ABNT. “Essa aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais brasileiras” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p. 5, grifo nosso). O sucesso dela dependerá da participação de todos, especialmente da alta administração, sendo o seu modelo sintetizado figura 03. A NBR 16001 “tem uma semelhança às normas ISO 9000 e ISO 14000, pois sendo uma norma de gestão utiliza-se do ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), ou seja, planejar, fazer, verificar (monitorar) e atuar (melhorar e corrigir)” (MARCHESIN, 2010, p. 65).

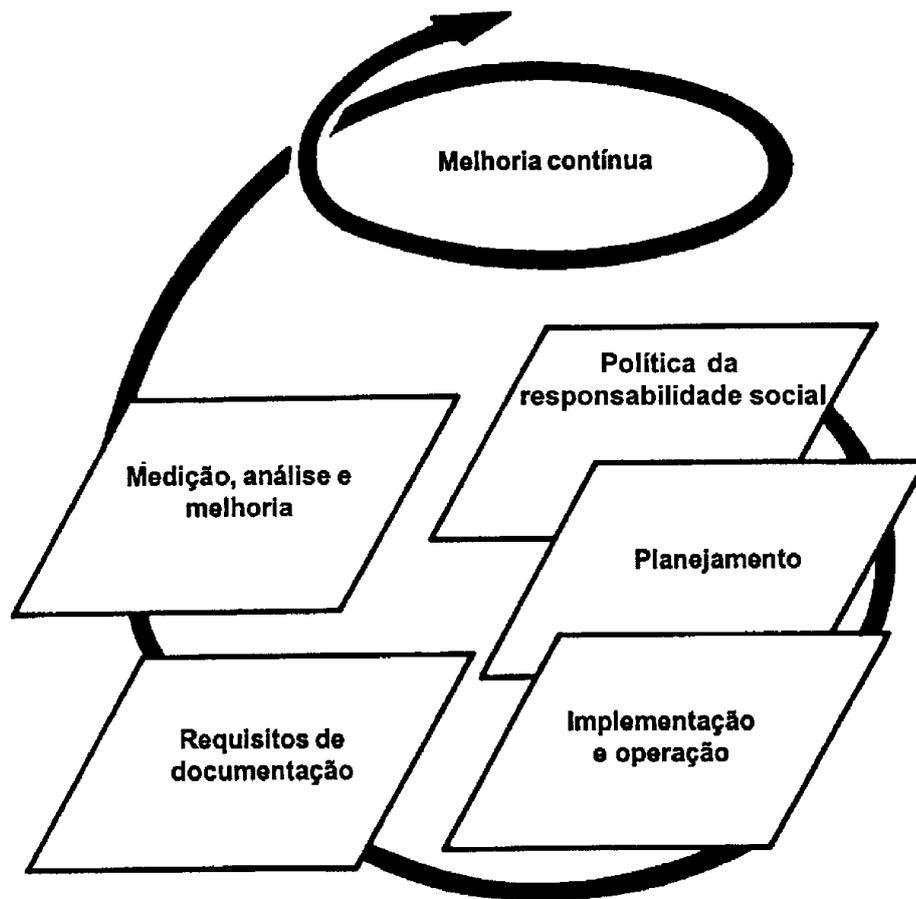


Figura 3 - Modelo do Sistema de Responsabilidade Social

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p. 5

A norma utiliza-se das três dimensões (econômica, social e ambiental) de sustentabilidade como um dos seus fundamentos. Ela é bem clara que “o atendimento aos requisitos da norma não significa que a organização é socialmente responsável, mas que possui um sistema da gestão da responsabilidade social” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p. 06).

O objetivo da norma é permitir que as organizações tenham acesso aos elementos necessários para terem um sistema de gestão social eficaz, sendo assim capaz de atender aos objetivos relacionados a responsabilidade social (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004).

1.4.3.1 Requisitos da NBR 16001

Para o atendimento a NBR 16001 a organização deverá apresentar os seguintes requisitos enumerados abaixo:

1 – Política de responsabilidade social

- a) a alta administração deve definir uma política de responsabilidade social, com a participação das partes interessadas, devendo nessa ter o comprometimento com a ética, com o desenvolvimento econômico, com a melhoria contínua, com a prevenção de impactos adversos e com a legislação. Seja documentada, implementada por toda organização, divulgada na empresa e ao público externo e mantida.

2 – Planejamento

- a) Aspectos da Responsabilidade social - a organização deve ter procedimento próprio que estabeleça como a organização identifica as suas partes interessadas e as percepções desses. Bem como um procedimento para identificar quais os aspectos da responsabilidade social estão sobre o controle da organização e quais são indiretamente influenciados por sua ação, podendo assim conhecer se há impacto positivo, negativo ou significativos.
- b) Requisitos Legais – deve também a organização ter procedimento que vise identificar e ter acesso à legislação aplicável a seus aspectos de responsabilidade social
- c) Objetivos, metas e programas – a organização deve ter em forma documentada todos os objetivos e metas.
- d) Recursos, regras, responsabilidades e autoridade – a alta administração deverá assegurar a disponibilidade de recursos (humanos, qualificações específicas, tecnologia, infra-estrutura e financeiros) a fim de manter o sistema da gestão da responsabilidade social. Deve estar documentado quem serão os responsáveis e quais serão as atribuições desses, portanto, a alta administração deverá nomear um representante que terá como uma de suas atribuições zelar para que os requisitos da norma sejam estabelecidos,

implementados e mantidos e manter a alta administração ciente do cumprimento ou não desses.

3– Implementação e Operação

- a) Competência, treinamento e conscientização - cabe a organização oferecer treinamentos para seus funcionários e para todos aqueles que podem causar impactos significativos em seu nome. Além do treinamento, a empresa deve educá-los de maneira que estes tenham conhecimento: da importância de trabalharem em conformidade com os requisitos dessa norma, de quais são os impactos reais, significativos e potenciais de suas atividades e das potenciais consequências da inobservância dos procedimentos operacionais. Sendo que todos os treinamentos devem ser registrados pela organização.
- b) Comunicação – a organização deve ter procedimento que trate como será a comunicação interna e externa. Como se dará a elaboração e divulgação de documento contendo o sistema de gestão de responsabilidade social, objetivos e metas e as ações.
- c) Controle operacional – cabe à organização identificar dentre as operações realizadas quais são estão diretamente associadas aos aspectos da responsabilidade social.

4 – Documentação

- a) A organização deve estabelecer e manter um manual de responsabilidade social, no qual deve estar a política de responsabilidade social, objetivos e metas, os procedimentos requeridos por essa norma. Além disso, a organização deve ter um procedimento que vise o controle de toda a documentação exigida por essa norma, assim como as demais normas e procedimentos que a organização venha a ter.

5 – Medição, análise e melhoria.

- a) A organização deve ter um procedimento que trate de como a organização irá monitorar e medir as características principais de suas relações, processos, produtos e serviços que venham a ocasionar um impacto significativo. Terá que existir procedimento também para avaliação das conformidades e não

conformidades sendo que neste último deve ser detalhadas quais as atitudes iniciais que a organização deverá adotar.

1.4.4 ISO 26000

A elaboração da ISO 26000 envolveu especialistas de mais de 90 países e 40 organizações internacionais, sendo estes representantes do mais diversos setores: consumidores, governo, indústria, trabalhadores, organizações não governamentais e outros (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010). O Brasil juntamente com a Suécia foram os escolhidos para presidirem e secretariarem de forma compartilhada o grupo responsável pela elaboração dessa norma, a previsão era de que a norma ficasse pronta no ano de 2008, porém sua publicação só ocorreu em dezembro de 2010 (MELO;GOMES, 2006).

Segundo a norma a percepção da organização para os fatores relacionados à responsabilidade social podem influenciar na: vantagem competitiva; na sua reputação; na sua capacidade de atrair e manter trabalhadores; a manutenção da moral, do compromisso e da produtividade dos empregados; a percepção e a sua relação com os *stakeholders* (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010).

O grande diferencial da ISO 26000 é que o intuito dessa é fornecer diretrizes aos usuários e, portanto, não visa à certificação sendo assim, a própria terminologia utilizada na mesma foge do comum das ISO's, pois ao invés do “deve” utiliza-se o “convém que” e o “pode” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010).

O grande objetivo dessa norma é (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010, p. 1):

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. Pretende, ainda, promover uma compreensão comum da área da responsabilidade social e complementar outros instrumentos e iniciativas relacionadas a responsabilidade social, e não substituí-las.

Para o alcance do objetivo citado anteriormente, a norma estabelece sete princípios: *accountability*, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de comportamento e respeito pelos direitos humanos.

Como a norma é de caráter internacional, podendo ser aplicada a qualquer empresa independente do tamanho, da sua natureza e localidade, a norma faz questão de ressaltar que as organizações ao utilizarem dessa devem levar em consideração os fatores internos e externos a organização como: “as diversidades sociais e ambientais, jurídicas, culturais, políticas e organizacionais, assim como as diferentes condições econômicas, mantendo a consistência com as normas internacionais de comportamento” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010, p. 10).

A primeira prática que organização deve ter em relação à responsabilidade social é: o reconhecimento de qual é a sua responsabilidade social, portanto, essa deve identificar os problemas resultantes dos impactos das suas decisões e das atividades da organização, para isso deve compreender como se dá as relações entre a organização e a sociedade, entre a organização e as partes interessadas e entre as partes interessadas e a sociedade. A segunda é a identificação e o engajamento pela organização de suas partes interessadas.

No intuito de definir o escopo, as questões relevantes e estabelecer prioridades em relação à responsabilidade social a organização deverá abordar os sete temas centrais (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010):

1 – Governança Organizacional - “é o fator mais crucial para possibilitar que uma organização se responsabilize pelos impactos de suas decisões e atividades e integre a responsabilidade social em toda a organização e em seus relacionamentos” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010, p. 22).

2 – Direitos Humanos - são os direitos básicos conferidos a todos humanos, protegidos por diversas normas internacionais. “Cabe ao Estado respeitar, proteger e cumprir os direitos humanos, já as organizações tem a responsabilidade de respeitar os direitos humanos” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS

TÉCNICAS, 2010, p. 24). Para isso a organização terá que ter *due diligence*, portanto, na omissão do Estado deverá a organização agir em seu lugar.

3 – Práticas de Trabalho - “incluem todas as praticas e politicas referentes aos trabalhos realizados dentro ou em nome da organização” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010, p.35). Dentre as praticas estão o recrutamento e a promoção dos trabalhadores, procedimentos disciplinares, treinamento, questões relacionadas à saúde, segurança e higiene industrial, já em relação às politicas há as relacionadas a jornada de trabalho e a remuneração.

4 – Meio Ambiente – uma organização que pautar pela responsabilidade social, deve pautar consequentemente pela responsabilidade ambiental. Como todas as decisões e atividades da organização de uma forma ou outra tem impacto no meio ambiente, cabe à organização ter uma “abordagem integrada, que leve em consideração as implicações econômicas, sociais, na saúde, e no meio ambiente – de suas decisões e atividades – direta ou indiretamente” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010, p.43).

5 – Práticas Leais de operação – “refere-se a uma conduta ética nos negócios da organização com outras organizações” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2010, p.50).

6 – Questões relativas ao consumidor – as organizações a partir do momento que oferecem produtos e serviços, assumem responsabilidades perante os consumidores e clientes. Portanto, essas devem oferecer produtos e serviços que respeitem os padrões de segurança, deve então a organização oferecer todo tipo de informação referente aos seus produtos/serviços.

7 – Envolvimento e desenvolvimento da comunidade – é essencial nos dias atuais que a organização mantenha um relacionamento com as comunidades, tornando-se parte dela. Portanto, a organização deve reconhecer os direitos dos membros da comunidade, as características como cultura, religião e o valor em trabalhar em parceria.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

As pesquisas sociais têm sido marcadas fortemente por estudos que valorizam o emprego de métodos quantitativos para descrever e explicar fenômenos. No entanto, segundo Neves (1996) a pesquisa identificada como “qualitativa” apresenta suas virtudes, pois “essa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema” (MALHOTRA, 2001, p. 154).

GODOY (1995a, p.62) enumerou algumas características que uma pesquisa qualitativa deve apresentar:

- Ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;
- Caráter descritivo;
- Significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador;
- Enfoque indutivo.

Diante da natureza do tema estudado, cuja própria definição para responsabilidade social parte das mais diversas percepções pessoais e de momento, esse trabalho utilizará uma pesquisa qualitativa, atentando para as características citadas anteriormente.

Segundo Godoy (1995b) há vários caminhos para se conduzir um estudo qualitativo, entre eles: pesquisa documental e o estudo de caso. A pesquisa documental é considerada pelo autor como uma fonte rica de dados, muitas vezes ignorada pelos autores já o estudo de caso é uma maneira analisar intensamente uma unidade social. Como esse trabalho se propõe a estudar as normas que tratam da responsabilidade social assim como verificar se a empresa atende as ações e expectativas da ISO 26000, serão utilizados os dois caminhos citados.

Para Yin (2001, p.32) o estudo de caso é “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos”.

Para esse mesmo o autor o estudo de caso “pode ser usado para ilustrar certos tópicos dentro de uma avaliação, assim como pode ser usado como um estudo de um estudo de uma avaliação” (YIN, 2001, p.34). Essas aplicações vão ao encontro de dois dos objetivos específicos deste trabalho, quais sejam:

- Comparar se os requisitos exigidos pelo PNQS possuem relação com os exigidos pelas normas citadas.
- Verificar se a empresa ganhadora do PNQS atende aos requisitos das normas citadas.

Pois, por meio dos requisitos que constam no Guia do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento e do relatório de gestão enviado a premiação pela empresa será possível traçar um paralelo a fim de contribuir para o alcance do objetivo geral deste trabalho.

3.2 Caracterização da organização

A empresa objeto de estudo para este trabalho é a Caesb (Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal) uma empresa pública de direito privado regida pela Lei das Sociedades Anônimas.

A companhia desenvolve atividades em vários campos do Saneamento, com destaque para operação e manutenção do sistema de abastecimento de água, de coleta, tratamento e disposição final de esgoto sanitário (COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, 2011). Dois marcos legislativos merecem atenção para essa empresa, primeiro por meio da Lei nº 2.416 de 1999 a empresa passou a ter autorização para atuar em todo em todo território nacional. Depois pela Lei nº 3.559 de 2005 a empresa passou a ter permissão passou a ter autorização para atuar em outros países, além de competência para prestar serviços na área de resíduos sólidos.

A sua missão é (COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, 2011):

Desenvolver e implementar soluções e gestão em saneamento ambiental com qualidade e **responsabilidade social**, contribuindo para a saúde pública, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento sócio-econômico na sua área de atuação (grifo nosso).

Atualmente, a Caesb atende 2,17 milhões de pessoas com serviço de abastecimento de água e 2,03 milhões com serviço de esgotamento sanitário, esses números representam respectivamente 99% e 93% da população regularmente instalada no Distrito Federal. Para atender a esse números a empresa opera seis grandes sistemas e 24 sub-sistemas de água e 17 sistemas de coleta e tratamento de esgoto (COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, 2011).

A companhia já recebeu diversas premiações entre elas: Certificado ISO 9001, Selo IBASE, *Top of Mind*, Programa de Qualidade do Distrito Federal e o PNQS.

3.3 Participante do estudo

No guia do PNQS há vários itens exigidos para caracterizar a elegibilidade da organização, uma das informações exigidas é apresentar quem será: “responsável pela candidatura” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p. 15). Portanto, a entrevista semi-estruturada foi aplicada a esse funcionário, já que a empresa o considerou inicialmente como representante dessa. O entrevistado tem mais de 10 anos de companhia, estando a mais de sete anos envolvido diretamente com o programa de qualidade da organização.

3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

O primeiro instrumento de pesquisa utilizado foi à realização de uma entrevista semi-estruturada, cujas perguntas (Apêndice A) foram elaboradas tomando por base as ações e expectativas sugeridas pela ISO 26000.

Além do instrumento anteriormente citado, também foi realizada a análise documental do relatório apresentado pela organização para concorrer ao Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento. Sendo que a organização para elaborar o referido relatório tem como base os requisitos estabelecidos pelo Guia do PNQS, dessa maneira é importante entender este prêmio, pois o mesmo será utilizado como ferramenta a fim de subsidiar o estudo de caso.

3.4.1 Prêmio Nacional de Qualidade

O PNQS é uma iniciativa da ABES, que busca (INSTITUCIONAL, 2011): “estimular a busca e a aplicação de boas práticas de gestão pelas organizações envolvidas com o setor de saneamento ambiental no país; reconhecer aquelas organizações que se destacam pela utilização dessas práticas e que apresentem resultados superiores de desempenho; divulgar as práticas das organizações reconhecidas, em seminários e publicações de relatórios de gestão e "Cases" finalistas e vencedores e promover eventos de capacitação gerencial para essas organizações”.

Os critérios do PNQS “permitem avaliar o grau de maturidade da adoção dos Fundamentos da Excelência pelas organizações do setor de saneamento, permitindo avaliar os processos gerenciais e os resultados organizacionais”(ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p. 24). Os fundamentos segundo o FNQ (Fundação Nacional de Qualidade) são: pensamento sistêmico, aprendizado organizacional, cultura da inovação, liderança e constância de propósito, orientação por processos, visão de futuro, geração de valor, valorização das pessoas, conhecimento sobre cliente e o mercado, desenvolvimento de parcerias e responsabilidade social.

Cabe a organização participante elaborar um relatório no qual irá descrever suas práticas de acordo com o estabelecido nos critérios:

1 – Liderança – “aborda os processos gerenciais relativos à orientação filosófica da organização e controle externo sobre sua direção; à promoção da cultura da excelência; ao engajamento, pelas lideranças, das pessoas e partes interessadas na

sua causa e ao controle de resultados pela direção” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p.39).

2 – Estratégia e Planos – “aborda os processos gerenciais relativos à concepção e execução das estratégias, incluindo aqueles referentes ao estabelecimento de metas e definição e ao acompanhamento de planos necessários para o êxito das estratégias” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p. 41).

3 – Clientes – “aborda os processos gerenciais relativos à identificação e ao tratamento de informações de clientes e mercado e à comunicação com o mercado e clientes, atuais e potenciais” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p.43)

4 – Sociedade – “aborda os processos gerenciais relativos ao respeito ao meio ambiente e tratamento das demandas da sociedade e ao desenvolvimento social das comunidades mais influenciadas pela organização” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p.44).

5 – Informações e conhecimento – “aborda os processos gerenciais relativos ao tratamento da demanda por informações e ao desenvolvimento dos ativos intangíveis geradores de diferenciais competitivos, especialmente os de conhecimento” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p.45).

6 – Pessoas – “aborda os processos gerenciais relativos à configuração de equipes de alto desempenho, ao desenvolvimento de competências das pessoas e à manutenção do seu bem-estar”. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p. 63)

7 – Processos – “aborda os processos gerenciais relativos aos processos principais do negócio e processos de apoio, tratando separadamente os relativos a fornecedores e os econômico – financeiros” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p. 68).

8 – Resultados - aborda os resultados da organização na forma de séries históricas e acompanhados de referenciais comparativos pertinentes para avaliar o nível alcançado e de níveis de desempenho associados a principais requisitos de partes

interessadas para se verificar o atendimento” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p. 71).

Não há qualquer hierarquia dentre os critérios apresentados, porém para fins desse trabalho será dado maior destaque ao critério sociedade, pois o foco desde acaba sendo a responsabilidade social.

3.4.1.1 Critério Sociedade

No critério sociedade é dada ênfase ao tema desse trabalho, os questionamentos desse critério, segundo o PNQS são:

- a) Como são tratados os impactos sociais e ambientais negativos de produtos, processos e instalações?
- b) Como são identificados e analisados os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à organização e implementadas ações de melhoria? Destacar de que forma são tratadas as pendências ou eventuais sanções.
- c) Como a organização seleciona e promove, de forma voluntária, ações com vista ao desenvolvimento sustentável? Destacar a forma de desenvolver parcerias, conscientizar e envolver a força de trabalho na implementação ou apoio às suas ações e projetos ambientais; Citar as principais ações implementadas como forma de contribuição para a preservação ou recuperação de ecossistemas.
- d) Como são selecionados e desenvolvidos ou apoiados projetos sociais voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial? Citar os principais projetos sociais.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os dados foram obtidos de duas formas, a primeira delas pela coleta de dados e informações da empresa diretamente em seu site, no relatório de gestão enviado ao PNQS e em seu Balanço Social. Esses dados serviram para responder as perguntas que constam no Apêndice A e assim verificar se essa empresa atende as

expectativas esperadas. As perguntas desse apêndice foram formuladas a partir das afirmações que constam na ISO 26000.

A segunda forma de obtenção de dados foi a partir da entrevista semi-estruturada com o representante da organização, abordando os tópicos mencionados nos Apêndice A e Apêndice B, além de outros questionamentos que foram surgindo no transcorrer da entrevista.

A fim de analisar esses dados foi utilizada a análise de conteúdo, que nas palavras de Vergara (2005, p. 15) é “uma técnica para o tratamento de dados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema” e que pode ser usada tanto na pesquisa documental como no estudo de caso, como reforça Godoy: (1995b, p. 23) “qualquer comunicação que veicule um conjunto de significações de um emissor para um receptor pode, em princípio, ser decifrada pelas técnicas de análise de conteúdo”.

A entrevista foi realizada no dia 30 de junho no ambiente da Caesb – Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal, a qual durou exatamente 78 minutos. A entrevistada é a responsável pelas informações que constam no relatório de gestão enviado à ABES para concorrer ao PNQS. A entrevista foi gravada em sua totalidade e transcrita de forma fidedigna a fim de satisfazer aos anseios desse trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção serão apresentados e analisados os resultados obtidos na pesquisa bibliográfica e na entrevista realizada. Os dados serão tratados pela técnica da análise de conteúdo a qual propicia uma melhor percepção da opinião expressa na entrevista. Os resultados foram divididos em cinco tópicos de forma a abranger todos os assuntos tratados durante o estudo. Sendo o primeiro deles uma análise dos conceitos de responsabilidade social, o segundo a comparação entre as normas, o terceiro uma comparação entre a ISO 26000 e os requisitos do PNQS, o quarto o resultado da entrevista e o quinto e último um comparativo de resultados entre a Caesb e a média do setor.

4.1 – Conceitos de Responsabilidade Social

Apesar de haver vários trabalhos a respeito de responsabilidade social, uma das controvérsias a respeito de assunto é a sua própria definição, pois como própria afirma Oliveira (1984) há várias óticas para a definição de responsabilidade social, variando deste uma obrigação legal até o simples ato de caridade. Portanto, é importante verificar como o conceito evoluiu desde a década 50 até os dias atuais (Quadro 07), não tendo a pretensão de retratar todos os conceitos e autores, mas sim sintetizar o pensamento compartilhado nas referidas décadas.

Período	Autores	Definição sobre responsabilidade social
Década de 50	Bowen	É a obrigação do empresário de adotar políticas, tomar decisões e acompanhar linhas de ação desejáveis segundo os objetivos e valores da sociedade.
Década de 60	Keith Davis	São as decisões dos empresários e as medidas tomadas por razões, pelo menos parcialmente, além dos interesses econômicos ou técnicos das empresas.
Década de 70	Harold Johnson	Uma empresa socialmente responsável é aquela cuja gestão equilibra uma multiplicidade de interesses. Em vez, de lutar apenas para seus acionistas, uma empresa responsável também leva em conta os funcionários, fornecedores, distribuidores, comunidades locais e da nação.
Década de 80	Carroll	Ser socialmente responsável significa que a rentabilidade e a obediência à lei, são condições para discutir a ética da empresa, portanto, a responsabilidade social é composta de quatro partes: econômica, legal, ética e voluntária ou filantrópica.
Década de 90 aos dias atuais	ISO 26000	É a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio

		ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que: contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas das partes interessadas; esteja em conformidade em toda a organização e seja praticada em suas relações.
--	--	--

Quadro 6 - O conceito de Responsabilidade Social ao longo das décadas

Realizando uma análise dos conceitos é possível observar que nas décadas de 50 e 60 os conceitos retratam que a responsabilidade social cabe aos empresários, sendo nas duas décadas seguintes à empresa e no último conceito à organização, sendo assim é evidente que há percepções diferentes de quem deve ser cobrado em relação à responsabilidade social. Nos dois últimos conceitos há referência a dois termos distintos: empresa e organização, percebe-se pelo significado das palavras conforme quadro 08, que há uma distinção, pois empresa subentende-se aquelas que exploram uma atividade, já organização engloba as empresas assim como as ONG's e as instituições de ensino, portanto, o conceito proposto pela ISO 26000 é mais amplo.

Empresa	Organização
(ê) <i>sf (ital impresa)</i> 1 Ação árdua e difícil que se comete com arrojo. 2 Empreendimento, cometimento, negócio. 3 Sociedade organizada para a exploração de uma indústria ou comércio; estabelecimento, casa: <i>Empresa industrial. Empresa mercantil. Empresa de transportes.</i> 4 <i>Dir Trab</i> Organização do capital e do trabalho, empenhada em atividade econômica. 5 Aqueles que administram ou dirigem uma associação. 6 Desígnio, intento. <i>E. fantasma</i> : empresa sem registro nos órgãos competentes, inventada por pessoas desonestas que se utilizam de notas fiscais e outros documentos falsos para dar golpes em consumidores ou burlar o fisco. <i>E. pichada</i> : a que tem por objetivo apanhar os tolos. <i>Sistema de livre e.</i> : aquele em que há plena liberdade empresarial na indústria e no comércio, sem outra interferência do Governo, a não ser quanto às normas gerais necessárias à salvaguarda do interesse público e à solidez da economia nacional.	<i>sf (organizar+ção)</i> 1 Ato ou efeito de organizar. 2 Estado do que se acha organizado. 3 Disposição de alguma coisa para poder funcionar. 4 Modo como um ser vivo é organizado. 5 Estrutura ou conformação das diferentes partes do corpo. 6 Disposição e constituição física do corpo humano; organismo. 7 Constituição moral ou intelectual. 8 Constituição de um estabelecimento público ou particular. 9 Estudo dos elementos e condições da constituição e funcionamento das empresas e serviços públicos; arte ou ciência da organização. <i>O. de empresa, O. industrial, Sociol</i> : configuração de cultura que se caracteriza pelo emprego abundante de máquinas, pela produção em massa e pela utilização de forças distintas das humanas. <i>O. judiciária, Dir</i> : conjunto das leis que dispõem sobre a criação e desdobramento de comarcas, juizados e tribunais, distribuição de juizes, serventuários e funcionários da justiça, constituindo e disciplinando, assim, o aparelho que regula e distribui. <i>O. não governamental</i> : entidade com finalidades culturais, artísticas, políticas etc., sem ligações com membros ou órgãos do governo. Sigla: <i>ONG. O. social, Sociol</i> : sistema de relações entre os membros de um grupo ou entre os grupos de uma sociedade, relações essas que envolvem obrigações e compensações recíprocas, obedecendo a padrões socialmente aprovados.

Quadro 7 - Conceito de empresa x organização

Fonte: Dicionário Michaelis

Outro ponto que merece destaque é a relação existente entre os conceitos de responsabilidade social com o pensamento administrativo nas respectivas décadas (Quadro 09), é possível verificar que a responsabilidade social encontrou nas teorias administrativas que surgiram naquela época um campo propício ao desenvolvimento. Pois a partir do estruturalismo as organizações entenderam que influenciam e são influenciadas pelo ambiente externo e que suas decisões podem ter repercussões no futuro.

Época Aproximada	Escolas	Visão
1950	Estruturalista	A pessoa vive em conflito com a organização, mas precisa adaptar-se a ela; a organização exerce forte influência no indivíduo.
1951	Sistemas	Trouxe uma fantástica ampliação na visão dos problemas organizacionais em contraposição a antiga abordagem do sistema fechado.
1954	Administração por Objetivos	A APO não é mágica, mas um meio de desenvolver um trabalho ordenado e consciente para conhecer, com razoável probabilidade, o resultado futuro das decisões.
1962	Desenvolvimento Organizacional	Clara percepção do que está ocorrendo nos ambientes interno e externo da organização
1972	Contigêncial	São as características ambientais que condicionam as características organizacionais.

Quadro 8 - Escolas de Administração a partir da década de 50.

Fonte: RIBEIRO, 2010, p. 14-15 – com adaptações.

O conceito proposto por Johnson (1971) de que uma empresa socialmente responsável é aquela cuja gestão equilibra uma multiplicidade de interesses, a expressão “multiplicidades de interesses” subtende-se o conceito de *stakeholders*, que só se tornaria conhecido na teoria dos stakeholders de Freeman em 1984.

É importante ressaltar que não há conceito certo ou errado, na verdade, segundo Godoy (2004) a responsabilidade social é um tema dinâmico e multidimensional, e que nenhum trabalho de responsabilidade social será unânime.

No início deste trabalho relatamos também que há diversas formas pelas quais pode ser conhecida a responsabilidade social: responsabilidade social corporativa, responsabilidade social empresarial, civilidade corporativa, filantropia corporativa e outras. No entanto, filantropia não deve ser confundida com responsabilidade social, pois segundo Reis (2007) são dois conceitos distintos, pois a filantropia não provoca mudanças, apenas sana os problemas em curto intervalo de tempo, sendo assim, não é correto utilizar filantropia corporativa como sinônimo de responsabilidade social.

4.2 – Comparação entre as normas

Todas as normas apresentadas neste trabalho têm suas peculiaridades e seus objetivos, conforme quadro 10 a seguir. A SA8000 é uma norma que se baseia nos principais trabalhos da Organização Internacional do Trabalho (OIT), tendo assim, uma preocupação maior com as questões trabalhistas, não somente na relação direitos e deveres entre o trabalhador e a organização, mas também em outras esferas como o bem-estar dos funcionários. Já conforme Grüninger e Oliveira (2002) a norma AA1000 tem como finalidade contribuir no gerenciamento e na comunicação da responsabilidade social, sendo assim essa norma é uma maneira da organização realizar o *accountability* com as partes interessadas. A NBR 16001 por sua vez é uma norma brasileira que define requisitos que as organizações devem possuir se almejam ter uma gestão socialmente responsável.

Já a ISO 26000 é uma norma com a intenção de apresentar diretrizes no intuito de orientar as organizações no caminho da responsabilidade social. O seu diferencial inicia-se pela forma como foi concebida, afinal ela originou-se de uma parceria entre Brasil e Suécia, a presidência dessa parceria ficou a cargo de Jorge Cajazeira da ABNT (Brasil). Outro ponto de destaque foi a participação dos mais diversos setores: consumidores, empresas, governos, organizações não-governamentais, trabalhadores, além de organismos de normalização e entidades de pesquisa dos mais diversos países, mesmo assim a norma faz questão de ressaltar que “é aconselhável que a organização leve em consideração as diversidades sociais, ambientais, jurídicas, culturais, políticas e organizacionais ao implementá-la” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p.3).

	SA 8000	AA1000	NBR 16000	ISO 26000
ANO	1997	1999	2004	2010
PAIS	Estados Unidos	Reino Unido	Brasil	Brasil/Suécia
POR QUEM?	SAI	ISEA	ABNT	ISSO
OBJETIVO	Ser um sistema de implementação, manutenção e verificação de condições dignas de trabalho e respeito dos direitos fundamentais dos trabalhadores.	Definir melhores práticas para prestação de contas a fim de assegurar a qualidade da contabilidade, auditoria e relato social ético.	Estabelecer os requisitos mínimos relativos a um sistema da gestão da responsabilidade social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos.	Apresentar diretrizes de responsabilidade social.

Quadro 9 - Comparação entre as normas

Outras comparações podem ser realizadas em relação a essas normas, por exemplo, quanto:

a) A aplicabilidade

	SA 8000	AA 1000	NBR 16001	ISO 26000
Aplicável a todas as organizações	X	X	X	X

Quadro 10 - Aplicabilidade das normas

A ISO 26000, assim como as demais normas, é aplicada a todos os tipos de organização independente do seu tipo, setor ou tamanho. Nesse sentido a ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p. 7) ressalta que apesar de ser aplicável a qualquer tipo de organização, cabe a “cada organização identificar quais as questões são relevantes e significativas para ela abordar, por meio de suas considerações e por meio do diálogo com as partes interessadas”.

b) Sistema de Gestão

	SA 1000	AA 1000	NBR 16001	ISO 26000
Sistema de Gestão - PDCA			X	

Quadro 11 - Sistema de gestão das normas

Apenas a norma NBR 16001 utiliza um sistema de gestão: o método PDCA (*Plan, Do, Check e Actlon*) já utilizado nas norma das famílias ISO 9000 e ISO 14000. As demais normas apresentam apenas elementos de gestão, que ajudam a recomendar os princípios e práticas da responsabilidade social.

c) Melhoria Contínua

	SA 1000	AA 1000	NBR 16001	ISO 26000
Melhoria Contínua	X	X	X	X

Quadro 12 - Melhoria contínua

Todas as normas buscam pela melhoria contínua como forma de evoluir constantemente.

d) Certificação

	SA 8000	AA 1000	NBR 16001	ISO 26000
Certificável	X	X	X	

Quadro 13 - Certificação

Todas as normas, com exceção da ISO 26000, são certificáveis. Pela própria natureza da ISO 26000 de ser uma norma de diretrizes que “não contém requisitos, portanto qualquer certificação seria uma demonstração de não conformidade com a própria norma” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p.1). É importante relatar que a ISO 26000 não é a primeira norma de diretrizes para responsabilidade social, ela é sim a primeira norma de nível internacional, pois na verdade há outras normas locais com esse propósito, conforme quadro 15.

	Guia SD 21000	BS 8900
Local	França	Inglaterra
Ano	2003	2006
Orgão	AFNOR	BSI
Objetivo	Apresentar recomendações de ordem estratégica e operacional para levar em consideração os desafios do desenvolvimento sustentável na estratégia e na gestão das organizações.	Ser um guia de diretrizes, diretrizes, sem propósito de certificação para organizações de todos os tamanhos, tipos e setores, sobre as opções para o gerenciamento da sustentabilidade, por meio do balanceamento entre o capital social e os capitais ambiental e econômico do negócio, tendo-se em vista a melhoria contínua do desempenho e a <i>accountability</i> das organizações.

Quadro 14 - Outras normas de diretrizes

e) Comparação entre os temas centrais propostos pela ISO 26000: governança organizacional (GO), direitos humanos (DH), práticas do trabalho (PT), meio ambiente (MA), práticas leis de operação (PL), questões relativas ao consumidor (QR), envolvimento e desenvolvimento da comunidade (ED) com as outras normas.

A própria ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p. 96) traz em seus anexos uma tabela de exemplos de outras iniciativas e quais dessas apresentam os mesmos temas centrais propostos por essa norma (quadro 16), porém não há comparação com a NBR 16001.

	GO	DH	PT	MA	PL	QR	ED
ISO 26000	X	X	X	X	X	X	X
AA1000	X	X	X	X	X	X	X
SA8000		X	X		X		

Quadro 15 - A presença dos temas centrais da ISO26000 nas demais normas

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p. 96-100

Além da comparação anterior, a própria ISO 26000 relaciona uma série de normas e organizações específicas por setor produtivo (quadro 17), porém nenhuma delas é brasileira e nenhuma do setor de saneamento.

Setores	Quantidade de Normas/Organizações
Agricultura	8
Vestiário	3
Biocombustíveis	1
Construção	1
Químico	1
Bens de Consumo/Varejo	1
Eletrônicos	2
Energia	1
Extrativista	4
Finanças/Investimento	6
Pesca	1
Florestal	2
Tecnologia da Informação	1
Transporte	1
Viagens e Turismo	2

Quadro 16 - Distribuição de normas de responsabilidade social por setor

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, pág. 96-100 – com adaptações.

f) Pontos Positivos e Negativos da ISO 26000

A normatização não é algo recente, o próprio ordenamento jurídico e a criação do alfabeto são exemplos da necessidade por padrões e normalização pela sociedade. Quando o tema é responsabilidade social, a própria ISO 26000 exemplifica que há mais de 75 normas e organizações que tratam do tema responsabilidade social, e deixa claro que essa não é uma “relação exaustiva” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p. 88), e nas palavras de Jabbour, Sousa e Santos (2006) essa quantidade de normas pode ser facilmente utilizada como entrave ao comércio mundial. Sendo assim, a elaboração da ISO 26000 permitirá que todos os países tenham como avaliar a responsabilidade social sobre uma

mesma visão, minimizando assim esses possíveis conflitos, até porque essa norma foi elaborada por um consenso entre os mais de 153 países.

A adoção da ISO 26000 trará transformações no planejamento e nas estratégias organizacionais, as quais deverão ser elaboradas ponderando-se os fatores do triple-bottom-line: econômicos, sociais e ambientais. Em um primeiro momento, segundo Jabbour, Sousa e Santos (2006) essas medidas apresentarão um custo a mais para as organizações, mas se analisarmos as possíveis decisões a serem tomadas pelas organizações a fim de atender a ISO 26000, conforme o quadro 18, veremos que a longo prazo o custo pode significar uma vantagem competitiva, resultando em uma organização mais eficiente.

Instalações	Optar pela localização de unidades produtivas em regiões geográficas onde possa gerar melhor resultado em termos de incremento da renda e no número vigente de empregos; e ao mesmo tempo, contribuindo para desenvolvimento educacional e cultural local, por meio de iniciativas de fomento e apoio.
	Escolher a localização visando à preocupação com os potenciais impactos ambientais, decorrentes tanto da implementação, quanto da execução da atividade produtiva.
	Cumprir a legislação vigente, tanto de segurança e higiene do trabalho, quanto ambiental.
Tecnologia	Selecionar equipamentos cuja tecnologia é ambientalmente adequada.
	Estabelecer parceria com universidades e institutos de pesquisa para desenvolver novos processos e equipamentos eco-eficiente.
	Ponderar a adoção de tecnologias que possam acarretar em desemprego estrutural.
Integração Vertical	Selecionar fornecedores que tenha uma política de atuação sócio-ambiental.
	Evitar a formalização de contratos com fornecedores que possuam passivos ambientais.
	Promover negociações éticas.
	Desenvolver fornecedores
Capital Intelectual	Investir na segurança e bem estar dos colaboradores tanto dentro, quanto fora da empresa.
	Promover a educação continuada dos funcionários.
	Promover a igualdade de oportunidades à determinada vaga de emprego, garantindo-se isonomia racial, cultural e sexual e aos portadores de necessidades especiais.
Programa de qualidade	Atender as expectativas dos clientes.
	Incorporar as questões ambientais ao sistema de gestão da qualidade.
	Evitar desperdícios e refugo de materiais.
Planejamento da Produção/Controle de materiais	Adquirir matérias-primas de fornecedores cuja procedência é sócio ambientalmente correta.
	Utilizar critérios econômicos, sociais e ambientais para adquirir materiais, contratar serviços e empresas e controlar a produção.
	Promover substituição de materiais e componentes sócio-ambientais pouco recomendados.
Organização	Estabelecer indicadores de desempenho adequados para medir os resultados dos processos em sintonia com as questões econômicas, ambientais e

	sociais.
	Garantir modelos mais participativos de gestão

Quadro 17 - Adequações possíveis para a organização atender à ISO 26000

Fonte: JABBOUR; SOUSA; SANTOS, 2006, p.7.

Outra vantagem advinda com ISO 26000 será a oportunidade para que os países mais pobres, que enfrentam problemas tais como: trabalho escravo e infantil, fome e péssimas condições sanitárias, adotem um padrão internacional de responsabilidade social sem o custo de uma certificação. Essa adesão permitirá a esses países uma maior “presença e visibilidade, além de melhor acesso ao comércio internacional” (ROCHA, 2009, p. 25).

A norma poderá ser um apelo da sociedade e conseqüentemente as organizações poderão utilizá-la apenas como um “modismo” visando apenas à fins comerciais, não aproveitando talvez a oportunidade de promover mudanças como as sugeridas no quadro 18 citado anteriormente.

A maior incerteza em relação a essa norma é mensurar quem está ou não atendendo aos propósitos dela. Rocha (2009, p.26), em artigo anterior a publicação da norma já questionava:

como trata de diretrizes apenas, de que forma as organizações comprovarão que suas atividades estão de acordo com as especificações em responsabilidade social recomendadas? Se não existe um formato de auditabilidade, **espera-se que com a publicação da norma** este aspecto esteja bem claro para os interessados(grifo nosso).

Porém, no documento publicado não há qualquer trabalho nesse sentido, a norma apenas coloca em afirmações quais são as ações e expectativas esperadas, permitindo interpretações subjetivas.

Outro problema segundo Melo (2006) é a não adesão por parte das micro e pequenas empresas em decorrência do custo com as ações para se adequar a ISO 26000 . E se por acaso vier a ter uma pressão social pelo uso, pode implicar no aumento dos custos dos produtos e serviço, que acabaria refletindo no preço desses para o consumidor final.

4.3) Requisitos do PNQS x Temas Centrais da ISO 26000

A ISO 26000 e o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento são bem distintos em seus propósitos, conforme citado anteriormente, a ISO 26000 tem como propósito ser uma norma de diretrizes com foco em responsabilidade social, já o do PNQS é:

submeter o sistema de gestão global das organizações candidatas a critérios de avaliação em gestão, fornecendo um relatório de avaliação, e destacar aquelas com desempenho superior, a fim de servirem de exemplo para outras organizações (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p.11).

Em uma avaliação superficial seria possível concluir que não há qualquer relação entre esses dois objetos, no entanto, numa avaliação mais criteriosa é possível que os questionamentos estabelecidos em cada critério do PNQS respondem a algumas expectativas e ações desejadas pela ISO 26000. No quadro 19, é possível verificar correlação entre as duas ferramentas, permitindo inferir algumas relações entre os questionamentos dos requisitos do PNQS e a abordagem da ISO 26000, justificando assim o proposto por Yin (2001, p.32) em relação a utilização do estudo de caso neste trabalho como um “meio de ilustrar certos tópicos dentro de uma avaliação”. Além disso, a responsabilidade social é um dos fundamentos do PNQS (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p. 24) o que permite uma maior proximidade entre essas duas ferramentas.

Temas Centrais da ISO 26000	Abordagem	Identificado no PNQS dentro do critério	Exemplos de questionamentos
Governança Organizacional	a) Processo e estruturas de tomada de decisão	Liderança	Como são identificados, classificados e tratados os riscos empresariais mais significativos que possam afetar o negócio?
Direitos Humanos	a) Identificar os impactos reais ou potenciais nos direitos humanos resultantes de suas atividades b) Quais são as situações de riscos para os direitos humanos. c) Resoluções de Queixas d) Discriminação e grupos vulneráveis e) Direitos Cívicos e Políticos f) Direitos econômicos, sociais e culturais g) Princípios e direitos fundamentais do	Clientes, Sociedade, Pessoas	Como a organização colabora para a melhoria da qualidade de vida da sua força de trabalho fora do ambiente da organização?

	Trabalho		
Práticas de Trabalho	a)Emprego e relações de trabalho b)Condições de trabalho e proteção social c)Diálogo Social d) Saúde e segurança no trabalho e)Desenvolvimento humano e treinamento	Pessoas	Como são identificados os perigos e tratados os riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança?
Meio Ambiente	a)Prevenção da Poluição b)Uso Sustentável de recursos c)Mitigação e adaptação das mudanças climáticas d)Proteção ao meio ambiente	Sociedade	Como a organização identifica os aspectos e trata os impactos sociais e ambientais negativos de seus produtos, processos e instalações?
Práticas Leais de Operação	a)Práticas anti-corrupção b)Envolvimento político responsável c)Concorrência Leal d) Promoção da responsabilidade social na cadeia de suprimento e) Respeito ao direito de propriedade	Liderança	Como a <i>organização</i> trata as questões éticas nos relacionamentos internos e externos?
Questões relativas ao consumidor	a)Marketing Leal b) Proteção a saúde e segurança do consumidor c)Consumo sustentável d)Atendimento ao cliente e)Proteção a privacidade do consumidor f) Acesso aos serviços g) Educação e conscientização	Clientes; Sociedade; Estratégia	Como são comunicadas as estratégias, as metas e os planos de ação às pessoas da força de trabalho e para as demais partes interessadas, quando pertinente?
Envolvimento e desenvolvimento da comunidade	a)Envolvimento da comunidade b) Educação e cultura c)Geração de emprego d)Desenvolvimento Tecnológico e)Geração de riqueza f) Saúde g) Investimento social	Sociedade	Como as necessidades e expectativas dos clientes-alvo são identificadas, analisadas e utilizadas para definição e a melhoria dos produtos e processos da organização?

Quadro 18 - Correlação entre o PNQS e ISO 26000

4.4) Análise dos dados da Caesb e da entrevista

A ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p.6) relata que há duas práticas fundamentais da responsabilidade social, quais sejam: “reconhecimento da responsabilidade social e identificação e engajamento das partes interessadas”. Por isso, no início desse capítulo foi discutido o conceito de responsabilidade social, afinal para que uma organização seja socialmente responsável ela tem que saber primeiro o que é responsabilidade social. Então para tratar essas primeiras questões foram aplicadas durante a entrevista várias

perguntas que constam no Apêndice A, algumas delas foram transcritas para o quadro 20.

Perguntas	Resposta do Entrevistado
Como você define responsabilidade social?	“uma empresa socialmente responsável ela se preocupa com o desenvolvimento da sociedade, não só com estratégias internas”. “é a preocupação que a empresa tem que ter de trabalhar de forma a verificar as necessidades da sociedade e do ambiente em que está situada”
Sua organização é socialmente responsável? Porquê?	“Sim, porque ela tem projetos, com editais de convocação, com publicação”
A organização publica algum tipo de relatório social? Com qual periodicidade?	“Publica anualmente um Balanço Social”.
Você acredita que a sua organização reconhece a sua responsabilidade social? O que te leva a responder dessa maneira?	“Sim, ela possui vários programas de responsabilidade social, como o projeto golfinho”.

Quadro 19 - Reconhecimento da responsabilidade social

Utilizando-se da metodologia de análise de conteúdo, é possível verificar que o conceito proposto pela entrevistada aproxima-se do proposto por Harold Johnson em 1970. Já no site da empresa há a definição corporativa de responsabilidade social que aproxima em muito do conceito proposto pela ISO 26000, demonstrando como essa empresa mantém uma relação intrínseca com o tema:

Responsabilidade social é o modo de pensar e agir eticamente na relação de um indivíduo com o outro. No universo das empresas, a responsabilidade social pode ser traduzida como um princípio ético, aplicado à realidade através de uma gestão que leva em consideração as necessidades e opiniões das diferentes partes interessadas, isto é, dos públicos envolvidos ou impactados pelo negócio das empresas: clientes, empregados, acionistas, comunidades, fornecedores e meio-ambiente (CAESB).

Outro ponto de destaque dessa empresa é a quantidade projetos na área social e ambiental, Anexo A, que colabora assim para afirmação da entrevistada de que a empresa reconhece a sua responsabilidade social. Todos esses programas fazem parte do programa macro: programa nossa gente de responsabilidade Social da Caesb, os recursos para o apoio desses projetos são provenientes de parte da receita oriundas das multas por infração nos sistemas de água e esgoto.

A organização também realiza a publicação do Balanço Social conforme o modelo proposto pelo IBASE (Anexo B), instituição criada pelo sociólogo Betinho (ASHLEY, 2005).

A segunda parte da entrevista refere-se à identificação e engajamento das partes interessadas, conforme quadro 21:

Perguntas	Respostas do Entrevistado
Como a empresa identifica suas partes interessadas e como realiza o engajamento das mesmas?	“Por causa do programa de qualidade, já está bem sedimentando quem são as partes interessadas. A sua identificação se dá pelo próprio modelo de gestão e brainstorm”. “Elas são convidadas a participar das reuniões”.

Quadro 20 - Reconhecimento e Engajamento das partes interessadas

A identificação e o engajamento das partes interessadas também é objeto de avaliação no PNQS, no critério liderança (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p.54): “este critério aborda os processos gerenciais relativos a orientação filosófica da organização [...] ao engajamento das lideranças, das pessoas e partes interessadas na sua causa e no seu controle”. Pela resposta oferecida pela entrevistada percebe-se que a participação no prêmio de qualidade propiciou uma gestão que permite atender a esse fundamento da ISO 26000.

A terceira parte da entrevista tem como objetivo verificar a adequação entre as respostas oferecidas pela entrevistada com as ações e expectativas esperadas em cada tema central da ISO 26000.

a) Tema Central: Governança Organizacional

A ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p.22) define que a governança organizacional é “o sistema pelo qual uma organização toma e implementa decisões na busca de seus objetivos”, diante das respostas da entrevistada, as quais constam no Apêndice C, é possível verificar que a Caesb atende a muita das ações e expectativas desse tema, ressaltando que no Planejamento Estratégico da organização tem um eixo voltado exclusivamente à responsabilidade social, demonstrando assim que esse tema faz parte do *Core Business*, contrariando a dificuldade relatada por Rocha (2006) de que as organizações adotam a responsabilidade social como um incremento.

b) Tema Central: Direito Humanos

A ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p. 24) relata que “o reconhecimento e o respeito pelos direitos humanos são amplamente

considerados essenciais para o estado de direito, para conceitos de justiça e equidade social” por isso cabem as organizações o papel de promovê-los. Das ações e expectativas esperadas para esse tema central as respostas da entrevistada demonstrou que a empresa tem um compromisso em manter um clima organizacional que favoreça o respeito aos direitos humanos, como por exemplo, um código de conduta ética com ampla divulgação, inclusive essa divulgação estende-se aos fornecedores. A organização mantém um canal de comunicação em que seus funcionários, sejam eles próprios ou terceirizados, possam relatar abusos contra os seus direitos, inclusive a entrevistada relatou que tal fato já ocorreu. Outro ponto de destaque da organização em relação a esse tema é a busca da inclusão social por meio de programas como: Gente como a Gente no qual contrata portadores de necessidades especiais.

c) Tema Central: Práticas de Trabalho

As práticas de trabalho de uma organização “incluem todas as políticas e práticas referentes ao trabalho realizado dentro, para ou em nome da organização” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p.35). Nesse sentido a Caesb segundo a própria entrevistada apresenta pontos acima da média, afinal há dentro da organização uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes(CIPA) atuante e que prima pelo atendimento às normas regulamentadoras (NR's). Assim como há normas internas específicas que tratam de desse tema, por exemplo, há uma norma de levantamento da necessidade de treinamento. Segundo a entrevistada essa norma determina que a organização realize anualmente uma avaliação individual de cada funcionário a fim de elaborar posteriormente uma matriz de capacitação diante das necessidades de treinamento apontadas na avaliação.

d) Tema Central: Meio Ambiente

Esse é um dos temas centrais da ISO 26000 que mantém uma forte correlação com o PNQS, principalmente com o critério sociedade. Segundo a ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p. 43) “as decisões e atividades das organizações invariavelmente têm um impacto no meio ambiente”, no guia do PNQS relata que o esse critério aborda “os processos gerenciais relativos ao respeito ao meio ambiente e tratamento das demandas da sociedade e ao

desenvolvimento social das comunidades mais influenciadas pela organização” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 2011, p.44). Pela própria natureza das atividades realizadas pela Caesb esse tema recebe um tratamento diferenciado pela organização, demonstrando um comprometimento com as questões de proteção ao meio ambiente e as consequências de suas atividades. A entrevistada atentou para alguns pontos importantes como a preocupação da organização de identificar os impactos de suas atividades, para tanto utiliza-se de ferramenta própria: Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA). Mais uma vez, durante a entrevista, ficou evidente que o sistema de gestão de qualidade proporcionado pelo PNQS permite que a organização tenha atitudes que contribua para a sua responsabilidade social, pois a entrevistada afirmou que informar os possíveis impactos de suas decisões a sociedade é facultativo para a ISO 14001 (Responsabilidade Ambiental), já para o PNQS isso é uma obrigação.

Há dentro da organização grupos internos que estudam a eficiência de seus sistemas permitindo, por exemplo, um menor consumo de energia elétrica, essas atitudes vão ao encontro do proposto por Jabbour, Sousa e Santos (2006) como atitudes esperadas de uma organização socialmente responsável. Pela entrevista foi possível verificar que a organização mantém também uma atenção voltada para o impacto de suas atividades e decisões no futuro, tanto que a entrevistada mencionou que a Caesb possui um Plano Diretor que analisa e traça cenários até o ano de 2050, essa visão fez com que a organização solicitasse autorização para atuar no ramo de tratamento de resíduos sólidos, atividade essa ainda não praticada mais autorizada pela Lei nº Lei nº 3.559 de 2005.

e) Tema Central: Práticas Leais de Operação

As práticas leais de operação “referem-se a uma conduta ética nos negócios da organização com outras organizações, parceiros, fornecedores, clientes e seus membros” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p.50). Por ser uma empresa pública a sua relação com as outras organizações são realizadas por meio de contratos administrativos, pautados pela Lei nº 8666/93 que trata do processo de licitação e contratual. Além disso, suas atividades sofrem regulação de vários órgãos entre eles a ANA (Agência Nacional de Águas) e a ADASA (Agência reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal).

f) Tema Central: Questões relativas ao consumidor

Segundo a ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010, p.53) as organizações “que oferecem produtos e serviços aos consumidores, assim como a outros clientes, têm responsabilidades para com esses”. E essas preocupações com os consumidores segundo a ISO 26000 não devem ser somente em relação ao produto final, mas também aos meios utilizados para a sua obtenção. Portanto, durante a entrevista foi possível verificar que a organização tem um compromisso com o consumidor oferecendo água dentro dos padrões determinados pela Portaria nº 518 do Ministério da Saúde, as vezes, como reforçado pela entrevistada com padrões melhores que o solicitado, até por questões culturais da população do Distrito Federal.

Na organização é verificado um zelo pelos padrões de qualidade, tanto que a entrevistada mencionou que os produtos químicos que chegam a companhia são analisados previamente a fim de verificar se estes estão de acordo os padrões determinados inicialmente no contrato.

A Caesb mantém uma relação muito boa com seus consumidores, tanto que o indicador de satisfação do cliente supera os 90%, isso só demonstra o quanto sua gestão pela qualidade traz resultados satisfatórios. Então atitudes como: manter um canal de comunicação direto para receber reclamações, o oferecimento de informações na própria conta de água e a própria qualidade dos seus serviços prestados são condicionantes importantes para esse resultado.

Além disso, é de se ressaltar as atitudes que a empresa tem com os economicamente menos favorecidos, conforme relatado pela entrevistada, merecem destaque. A empresa oferece tarifas que subsidiam as pessoas carentes e permite que aquelas que estão passando por dificuldade financeira possam parcelar os seus débitos.

g) Tema Central: Envolvimento e desenvolvimento da Comunidade

A ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010) argumenta que hoje as organizações devem ter um relacionamento com as comunidades onde operam, permitindo o envolvimento dessas para contribuírem com o seu próprio desenvolvimento.

Pela entrevista foi possível observar que a empresa mantém o seu envolvimento com a comunidade de forma unidirecional, no sentido empresa para sociedade. Pelas próprias palavras da entrevistada é possível verificar que esse tema central é bem incipiente dentro da empresa, recentemente a empresa construiu o seu próprio teatro, porém não é muito utilizado e a maior parte de sua utilização é para os próprios funcionários. Além disso, a empresa tem um projeto de extrema importância social: o projeto escalada (alfabetização), no entanto, esse projeto é restrito aos seus funcionários.

A entrevistada não soube informar se há consulta aos grupos da comunidade a fim de determinar as prioridades dos investimentos sociais. No entanto, a empresa por meio de edital convoca as instituições a apresentarem seus projetos sociais, e assim essa verifica se:

esses projetos trarão benefícios sociais à comunidade, em caráter de inclusão à cidadania, que venham a repercutir, favoravelmente, na imagem e na redução das desigualdades sociais e no desenvolvimento de uma sociedade igualitária, justa e sustentável (CAESB, 2011).

A classificação da prioridade desses projetos é determinada pela própria organização de acordo com critérios estabelecidos pela Gerência de Qualidade de Vida e Responsabilidade Social (GEPQ).

4.5) Comparativo entre os resultados da Caesb e da média do setor

O Ministério das Cidades disponibiliza por meio do relatório SNIS (Sistema Nacional de Informações em Saneamento) o desempenho das empresas de saneamento no Brasil. Esse tipo informação permite realizar comparações entre as empresas de saneamento, tornando-se possível verificar como a empresa encontra-se em relação as demais.

Dos 102 indicadores que constam no SNIS a Caesb é melhor que a média em 70 deles. Além disso, apresenta alguns indicadores com valores de excelência, como por exemplo, os índices de coleta de esgoto e o de atendimento urbano de água (quadro 22), por esses e outros fatores a companhia é reconhecida nacionalmente e internacionalmente.

	Índice de Coleta de Esgoto %	Índice de Atendimento Urbano de Água %	Índice de Produtividade – empregados próprios por mil ligações	Índice de Perdas de água por ligação(l/d/lig)	Liquidez Corrente
Caesb	100	100	5,1	386,6	0,62
Maior	100	100	27,64	2282,74	40,78
Menor	0	3,4%	0,44	-294,05	0,02
Média do Setor	52,20%	95,10	5,03	291,23	2,05

Quadro 21 - Comparativo de alguns indicadores

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Bowen em 1953 (Bowen 1953, apud Carrol 1999) já argumentava que a responsabilidade social não é uma panaceia, mas que contém uma importante verdade que guiará os negócios no futuro. Neste mesmo sentido Godoy (2004) propõe que a responsabilidade social não se trata de uma função meramente acessória, integra-se cada vez mais nas atividades empresarias, na governança, nos sistema de gestão e de reflexão estratégica.

A responsabilidade social é uma preocupação e uma realidade das organizações e da sociedade, tanto que academicamente há atualmente 187 grupos de pesquisas cadastrados junto ao CNPQ, conforme Anexo C, nas mais diversas áreas de conhecimentos e em diversas instituições de ensino. Sendo que a UnB (Universidade de Brasília) tem 05 grupos de pesquisa no banco de dados do CNPQ, sendo dois deles na área de administração, dois em saúde coletiva e o outro em arquitetura e urbanismo.

Diante dessa importância houve uma proliferação de normas sobre o tema, o que na opinião de Rocha (2009) provoca uma série de conflitos, já que não há um consenso. Neste ambiente de incerteza a *International Organization for Standardization* (ISO) resolve publicar a ISO 26000 uma norma com características próprias: não-certificável, de diretrizes e a primeira a ser originada de uma parceria entre um país desenvolvido (Suécia) e um subdesenvolvido (Brasil). No entanto, a normalização desse tema não é aceito por alguns autores, pois na opinião desses o tema tem caráter subjetivo, dinâmico e multidimensional o que não permitira tal feito (GODOY, 2004). E nas palavras de Godoy (2004, p. 28) “qualquer esforço para regulamentar ou normalizar um processo dinâmico de ação voluntária acabaria por sufocar estas características tão fundamentais”.

A ISO 26000 apesar de ter alguns possíveis pontos negativos, não é um trabalho que deve ser ignorado, pelo contrário deve ser louvado. Afinal, a pretensão de reunir os mais diversos trabalhos a respeito do tema em um único documento com aceitação mundial é uma inovação jamais realizada.

O presente trabalho em nenhum momento teve a pretensão de trazer todos os conceitos de responsabilidade social e seus respectivos autores, mas sim, apresentar algumas normas e mostrar a relação dessas com a recém-criada ISO 26000, demonstrando sim, que essa norma é uma evolução das demais seja em seus propósitos e em sua matéria.

O trabalho foi desafiador, pois há poucos trabalhos publicados sobre a ISO 26000, e a maioria deles antecede a sua publicação, reafirmando assim a importância desse trabalho.

Quanto à aplicação da pesquisa o trabalho alcançou o seu propósito, pois foi possível concluir que uma empresa com o compromisso de gestão proporcionado pela ABES com o PNQS eleva em muito o nível da organização, tanto que a Caesb demonstrou ser uma empresa que atende em muitos pontos a ISO 26000, demonstrando um verdadeiro compromisso com a responsabilidade social. É importante ressaltar, que não há afirmação de que a mesma é socialmente responsável, pois a própria ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS, 2010) alerta para esse fato de que o atendimento a essa não implica necessariamente em ser uma empresa socialmente responsável, mas sem ter uma gestão voltada a responsabilidade social.

Há várias possibilidades de trabalhos futuros como: a criação de um questionário, a fim de mensurar o estágio em que uma organização encontra-se com relação a ISO 26000. Outro possível trabalho refere-se à norma BS 8901, uma norma que trata da responsabilidade social para eventos, como o Brasil sediará a Copa Do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016 essa norma poderia em muito contribuir para a realização de eventos mais sustentáveis.

Conclui-se que a ISO 26000 é uma norma que permitirá há muitas organizações terem o primeiro contato com a responsabilidade social e para as mais avançadas no tema, como a Caesb, a oportunidade de melhorarem suas práticas. Para isso é importante que haja maior disseminação e debates a respeito da mesma, pois falar em responsabilidade social é mais do que moderno é uma necessidade real.

REFERÊNCIAS

ASHLEY, Patricia Almeida. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. São Paulo: 2º ed, Saraiva, 2005

AVERSA, Marcelo Bertini. 2006. 101.f. **O processo de accountability como estratégia de negócio**: o caso Souza Cruz e a implantação da norma AA 1000. Tese de Mestrado. Universidade do Estado de Santa Catarina Programa de Pós-Graduação em Administração. Florianópolis, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL. **Guia PNQS 2011**. Disponível em <<http://www.pnqs.com.br/arquivos/documentos/guia2011.pdf>>, Acesso em 10 mai. 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16001**: Norma Brasileira de Responsabilidade Social. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 26000**: Diretrizes para a responsabilidade social. Rio de Janeiro, 2010.

BARDAGI, Marcos Patta; SCACCHETTI, Daniela Cardim. **Responsabilidade social empresarial e sua integração às praticas de gestão**. X Semead, 2007.

BUSSINESS MEETS SOCIAL DEVELOPMET. **AA1000**: estrutura de gestão da responsabilidade social corporativa. 2004. Disponível em: <<http://www.crescer.org/glossario/doc/1.pdf>> Acesso em: 24 mai. 2011

COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL. **A empresa**. Disponível em <http://www.caesb.df.gov.br/_conteudo/aEmpresa/aempresa.asp> Acesso em: 02 jul. 2011

CARROLL, Archie B. **The Pyramid of Corporate Social Responsibility**: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, Business Horizons, July-August 1991

CARROLL, Archie B. **Corporate Social Responsibility**: Evolution of a Definitional Construct. BUSINESS & SOCIETY, Vol. 38 No. 3, September , 268-295, 1999.

GODOY, Arilda S. **Introdução a pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas, v.35, n.2, mar/abr, p.57-63, 1995.

GODOY, Arilda S. **Pesquisa Qualitativa: Tipos Fundamentais** Revista de Administração de Empresas, v.35, n.3, mai/jun, p.20-29, 1995.

GODOY, Dagoberto Lima. **RSE: Uma visão empresarial.** In: Araujo, Margarete Panerai (Org). *Responsabilidade Social como ferramenta de política social e empresarial.* Rio Grande do Sul: Feevale, 2004.

GOLDSTEIN, Ilana. **Responsabilidade Social:** das grandes corporações ao terceiro setor. São Paulo: Ática, 2007.

GRÜNINGER, Beat; OLIVEIRA, Fabiana Ikeda de. **Normas e Certificações :** Padrões para responsabilidade social de empresas. 2002. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/texto_Beat_Gruninger.pdf> Acesso em 17 mai 2011

GUIMARÃES, Heloisa Werneck Mendes. **Responsabilidade Social da Empresa:** uma visão histórica de sua problemática. *Revista de Administração de Empresas.* São Paulo, v.24, n.4,p.211-219, out./dez. 1984.

INDEX. 2006 Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/acaosocial/articledcd2.html?id_article=244> Acesso em: 16 mai. 2011

INFANTE, Alan. **Em saneamento rural, Brasil é o 4º pior da AL.** Disponível em <<http://www.pnud.org.br/saneamento/reportagens/index.php?id01=1257&lay=san>> 2005 Acesso em 24 mai. 2011

INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY. **Accountability Principles Standard.** 2008. Disponível em: <<http://www.impactus.org/pdf/Documentos/Outras%20Publicacoes/AA1000APS-2008-PT.pdf>> Acesso em 13 mai. 2011

INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY. **Accountability Assurance Standard.** 2008. Disponível em: <<http://www.impactus.org/pdf/Documentos/Outras%20Publicacoes/AA1000AS-2008-PT.pdf>> Acesso em: 13 mai. 2011

INSTITUTE FOR SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY **Stakeholder Engagement Standard.** 2005. Disponível em <http://www.accountability21.net/uploadedFiles/Resources/AA1000_Portuguese_2.pdf> Acesso em 13 mai. 2011

INSTITUCIONAL. **Quem somos** Disponível em: <<http://www.pnqs.com.br/institucional.php>> Acesso em 21 mai. 2011

INSTITUTO ETHOS. **Conceito de Responsabilidade Social** Disponível em <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx> Acesso em 03 mai. 2011.

ISO8000.**Vantagens da Implementação da Social Accountability – SA8000.** Disponível em <<http://www.ideiasambientais.com.pt/artigos/ISO8000.pdf>> Acesso em 22 mai. 2011.

JABBOUR, Charpel J. C; SOUSA, Ana Beatriz L; SANTOS, Fernando C. A. A futura norma ISO 26000 sobre responsabilidade social: o debate e as implicações para a função produção. XXVI ENEGEP, 2006.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Corporate Social Responsibility: doing the most good for your company and your cause.** United States: John Wiley e Sons Inc, 2005.

LIVRO VERDE. 2001 Em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/com/2001/com2001_0366pt01.pdf> Acesso em 14 maio 2011.

LIMA, Alcindo Martins. **Certificação pela Norma SA8000:** um estudo de caso. Santa Maria, 2008.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de marketing:** uma orientação aplicada. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

MARCHESIN, Rodrigo. **Apostila de Desenvolvimento Sustentável.** São Paulo, 2010. Disponível em <<http://pt.scribd.com/doc/50391669/37/NBR-16000>>, Acesso em 15 mai 2011

MELO, Cristiana Malfacini. (2006). 74.p. **ISO 26000:** uma análise da elaboração da norma internacional de responsabilidade social. Tese de Mestrado em Sistema de Gestão da Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2006..

MELO, Cristiana Malfacini; GOMES, Eduardo Rodrigues. **ISO 26000:** Uma Análise da Norma Internacional de Responsabilidade Social. III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2006.

MELO NETO, Francisco Paulo de, FROES, César. **Responsabilidade social e cidadania empresarial:** a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

NEVES, José Luis. **Pesquisa Qualitativa – Características, Usos e Possibilidades.** Caderno de Pesquisa em Administração, São Paulo, v.1, nº 03 - 1996

OLIVEIRA, José Arimatés de. **Responsabilidade social em pequenas e médias empresas.** Revista de Administração de Empresas. v. 24, n. 4, p. 203-210, out./dez. 1984.

OLIVEIRA, Leonel G.; OLIVEIRA, Marcela G.; PINTO, Francisco Roberto; LIMA, Dorelland Ponte. **Responsabilidade Social Corporativa:** estudo comparativo das normas socioambientais. Revista Contemporânea de Economia e Gestão. Vol.5 - Nº 2 - jul/dez/ p. 41-54 2007.

PACTOGLOBAL. 2001 Em <<http://www.pactoglobal.org.br/pactoglobal.asp>>, Acesso em 20 mai. 2011

QUEIROZ, Adele. **A responsabilidade social das empresas no Brasil:** um estudo sobre indicadores. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana, 24 - 27 Oct. 2000

REIS, Carlos Nelson dos. **A responsabilidade social das empresas:** o contexto brasileiro em face da ação consciente ou do modernismo do mercado? R. Econ. Contemporânea, Rio de Janeiro, v.11, n.2, p.279-305, mai/ago, 2007.

RIBEIRO, Carlos A. C. **A responsabilidade social da empresa:** uma nova vantagem competitiva. RAE, São Paulo, jan/fev, 1993

RIBEIRO, Antônio de Lima. **Teorias da Administração.** São Paulo: Ed. Saraiva, 2010.

ROCHA, Igor Souza da. **Os Novos Rumos da Responsabilidade Social:** o Conceito da RSE 2.0 e os Debates sobre a ISO26000, PEV10 – Trabalho Finalista da Categoria Estudante, subcategoria Pós-Graduação, 2009

SCHROEDER, Jocimari Três; SCHROEDER, Ivanir. **Responsabilidade social corporativa:** limites e possibilidades. *RAE-eletrônica*, v. 3, n. 1, Art. 1, jan./jun, 2004

SETHI, S. Prakash. **Dimensions of corporate social performance:** an analytical framework. California Management Review, Vol. XVII, n.03, p.58-64, 1975.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. **SA 8000.** Disponível em: <<http://www.cepaa.org>> Acesso em: 25 mar. 2011

THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto. **Responsabilidade Moral e Identidade Empresarial.** RAC, Edição Especial, p.31-50, 2003.

TOMEI, P. **A responsabilidade social da empresa:** análise quantitativa da opinião do empresariado nacional". Revista de Administração de Empresas, Rio de Janeiro, v. 24, n. 4, p. 189-202, out./dez, 1984

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Editoras Atlas, 2005.

ZANDER, Kátia; AMARAL, João Paulo. **Ferramentas normativas de Responsabilidade Social,** 2008. Disponível em: <http://www.ahk.org.br/upload_arq/Ferramentas%20RS.pdf> Acesso em: 14 mai. 2011

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001

APÊNDICES

Apêndice A – Ações e expectativas esperadas pela ISO 26000

ITEM 1 - Governança

- a) Possui estratégias, objetivos e metas que reflitam o seu compromisso com a responsabilidade social?
- b) Há um ambiente e uma cultura que propicie o atendimento aos princípios da responsabilidade social?
- c) Há um sistema de incentivos econômicos e não econômicos relativos ao desempenho em responsabilidade social?
- d) A empresa utiliza os recursos financeiros, naturais e humanos de forma eficiente?
- e) Há na organização discriminação? A organização promove oportunidade justa para que os sub-representados ocupem cargo de chefias?
- f) Há um equilíbrio entre as necessidades da organização e de suas partes interessadas, analisando tanto o presente como o futuro?
- g) Como se dá o processo de comunicação na organização? Como se dá a solução de problemas? De que forma são ouvidas as partes interessadas?
- h) Como é estimulada a participação dos funcionários nas atividades de responsabilidade social?
- i) Como é realizado o acompanhamento e a implementação das decisões? Como é comunicada essas decisões?

ITEM 2 – Direitos Humanos

Questão 1 – Due Diligence

- a) Há na organização uma política de direitos humanos? Ela é disseminada dentro da organização e para as partes interessadas? Há o entendimento dessa por esses citado anteriormente?

- b) Há avaliação de como as atividades existentes e as propostas pode afetar os direitos humanos?

Questão 2 - Situação de risco ao direitos humanos

- a) A organização, dentre as atividades que desenvolve, conhece alguma situação de risco aos direitos humanos? (itens propostos pelas ISO 26000, pág. 26) conflitos, pobreza, seca, desastres naturais, envolvimento com atividades que possam afetar significativamente recursos naturais, como água, florestas, proximidade das operações com comunidades indígenas, atividades que possam afetar ou envolver crianças, corrupção, trabalho ilegal, falta de segurança nas instalações)

Questão 3 – Evitar cumplicidade

- a) A organização mantém vínculo com alguma entidade que comete ou cometeu violação dos direitos humanos?

Questão 4 – Resolução de Queixas

- a) Caso algum funcionário ou parte interessada sinta que a organização contrariou os direitos humanos, quais canais de comunicação que a organização dispõe para ouvi-los? Esses canais são legítimos, acessíveis, equitativos, transparentes e previsíveis?

Questão 5 – Discriminação e grupos vulneráveis

- a) Há programas de inclusão dentro da organização? Há tratamento especial à: mulheres e crianças, pessoas com deficiência, povos indígenas, portadores de HIV, idosos, pobres, analfabetos?

Questão 6 – Direitos Civis e políticos

- a) A organização fere algum direito a vida, liberdade de opinião e expressão, liberdade de reunião pacífica, liberdade de propriedade?

Questão 7 - Direitos econômicos, sociais e culturais

- a) A organização facilita a educação e educação continuada para os membros da comunidade e seus funcionários?

ITEM 3 – Práticas de trabalho

Questão 1 – Emprego e relações de trabalho

- a) O trabalho realizado por homens e mulheres é legalmente reconhecido?
- b) A empresa oferece condições seguras para que seus funcionários exerçam suas atividades? Essas obedecem as normas internacionais do trabalho?

Questão 2 – Condições de trabalho e proteção social

- a) A organização proporciona a todos os funcionários condições decentes quanto ao salário, jornada de trabalho, descanso semanal, férias? Como a organização se comporta em relação aos costumes nacionais ou religiosos?

Questão 3 - Saúde e segurança no trabalho

- a) Há na organização programa que vise manter a saúde e segurança de seus funcionários?
- b) Há uma análise da organização de quais são os riscos à saúde e a segurança envolvidos em suas atividades?
- c) O que a organização faz para que seus funcionários respeitem as exigências quanto a segurança no trabalho?
- d) Há empresa fornece todos os equipamentos de segurança necessários?

Questão 5 – Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho

- a) Como se dá o processo de capacitação, treinamento e aprendizado dentro da organização?

ITEM 4 - MEIO AMBIENTE**Questão 1 - Prevenção da poluição**

- a) A organização identifica quais são os aspectos e impactos de suas decisões e de suas atividades que ajudam a prevenir a poluição?
- b) De que forma a organização identifica as fontes de poluição e resíduos relativos a suas atividades?
- c) A organização consegue medir o quanto polui? Consegue medir o consumo de bens naturais?
- d) Há algum programa de prevenção a poluição e resíduos?
- e) A organização estabelece comunicação com a comunidade informando-os do possíveis impactos de suas atividades em relação a saúde dos mesmos?

Questão 2 – Uso sustentável de recursos

- a) A organização identifica a fonte de energia, água e outros recursos utilizados?
- b) Há programas dentro da organização que visa a aumentar a eficiência no uso desses recursos?

Questão 3 - Proteção ao meio ambiente e da biodiversidade e restauração de habitats naturais

- a) A organização preocupa-se com os possíveis impactos negativos de suas atividades na biodiversidade? Como ela trata o assunto?

ITEM 5 – Práticas Leais de operação

Questão 1 - Práticas Anti-Corrupção

- a) A organização identifica os riscos de corrupção e implementa políticas e práticas de combate a corrupção e extorção?

Questão 2 - Envolvimento Político e responsável

- a) A organização realiza treinamentos com seus empregados e representantes acerca do comportamento responsável no envolvimento e contribuição com atividades políticas e sobre como lidar com conflitos interesses?

Questão 3 – respeito o direito de propriedade

- a) A organização implementa políticas e práticas que promovem respeito pelo direito de propriedade?

ITEM 6 – Questões relativas ao consumidor

Questão 1 – Marketing Leal, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas

- a) Os contratos utilizados pela organização são redigidos em linguagem clara, legível e compreensível? Estes fornecem informações claras e suficientes sobre preço, características, termos, condições, custos, duração do contrato e dos prazos para cancelamento.

Questão 2 – Proteção à saúde e segurança do consumidor

- a) A organização oferece produtos ou serviços que estão de acordo com os padrões, de forma que esses sejam seguros aos consumidores, as outras pessoas, suas propriedades e para o meio ambiente.
- b) Há preocupação da organização com quais produtos químicos estão sendo utilizados no desenvolver de suas atividades?

Questão 3 – Consumo Sustentável

- a) A organização promove algum tipo de programa educacional em relação ao consumo consciente de seu produto ou serviço?

Questão 4 – Atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias.

- a) Como a organização analisa as reclamações? Há uma busca por melhores práticas para respondê-las?
- b) Como é divulgado aos consumidores os canais de comunicações que esses possuem para entrarem em contato com a empresa?

Questão 5 – Acesso aos serviços essenciais

- a) Como a empresa procede em relação aos clientes com dificuldade financeira?
- b) Existe tarifa que subsidie as pessoas carentes?

Questão 6 - Educação e Conscientização

- a) Há algum programa da organização que promova a educação de seus consumidores em relação a saúde, segurança, proteção ambiental, consumo sustentável e proteção ambiental

ITEM 7 – ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE**Questão 1 – Envolvimento da comunidade**

- a) A organização ao estabelecer suas responsabilidades sociais, consulta os grupos da comunidade para determinar prioridades para investimentos sócias?
- b) A organização estimula e apoia os seus funcionários ou qualquer outra pessoa que realizam trabalhos voluntários?

Questão 2 – Educação e cultura

- a) A organização promove ou apoia a educação em todos os níveis? Promove algum tipo de ação no sentido de erradicar o analfabetismo local?
- b) A organização promove algum tipo atividade cultural?

Questão 3 – Geração de emprego e capacitação

- a) A organização ao selecionar uma nova tecnologia considera o impacto que essa terá na oportunidade de empregos?
- b) A organização utiliza-se da terceirização na geração de emprego? Se sim, foi considerado o impacto dessa decisão na geração de empregos internamente como nas organizações externas?

Questão 4 – Desenvolvimento tecnológico e acesso as tecnologias

- a) A organização contribui para o desenvolvimento de tecnologias inovadoras que possam ajudar a solucionar questões socioambientais em comunidades locais?
- b) Há na organização alguma parceria com organizações como universidades ou laboratórios de pesquisa para aumentar o desenvolvimento científico e tecnológico?

Questão 5 – Geração de Riqueza e renda

- a) A organização ao oferecer seus serviços ou produtos em comunidades até o momento não atendidas, considera o impacto dessas decisões?
- b) A organização na hora de contratar os seus fornecedores dá preferência aos locais no intuito de contribuir para o desenvolvimento local?

Questão 6 – Saúde

- a) A organização busca eliminar impactos negativos relacionados na saúde causados por quaisquer processos de produção, produtos ou serviços fornecidos pela organização?
- b) A organização considera a promoção da boa saúde, contribuindo com acesso a medicamentos e vacinação ou incentivando estilos de vida saudáveis?

Questão 7 - Investimento social

- a) A organização tem a preocupação em evitar ações que perpetue a dependência da comunidade das atividades filantrópicas?
- b) A organização avalia suas próprias iniciativas relacionadas à comunidade, e as relatam a própria comunidade e as pessoas da organização, identificando as melhorias que podem ser feitas?

Apêndice B – Entrevista Semi-Estruturada

Conhecendo o entrevistado

1. Como você define responsabilidade social?
2. Sua organização é socialmente responsável? Porquê?
3. A sua empresa é certificada em alguma norma ISO? Qual (is)? Ou esta buscando alguma certificação?
4. Você conhece AA1000? SA 8000? NBR 16000? ISO 26000? A sua empresa utiliza-se de algumas dessas?
5. A organização publica algum tipo de relatório social? Com qual periodicidade?
6. Você acredita que a sua organização reconhece a sua responsabilidade social? O que te leva a responder dessa maneira?

Perguntas relacionadas à ISO 26000

1. Como a empresa identifica suas partes interessadas e como realiza o engajamento das mesmas?

Apêndice C – Entrevista

Parte 1 – Reconhecimento da responsabilidade social

Perguntas	Resposta do Entrevistado
Como você define responsabilidade social?	“uma empresa socialmente responsável ela se preocupa com o desenvolvimento da sociedade, não só com estratégias internas”. “é a preocupação que a empresa tem que ter de trabalhar de forma a verificar as necessidades da sociedade e do ambiente em que está situada”
Sua organização é socialmente responsável? Porquê?	“Sim, porque ela tem projetos, com editais de convocação, com publicação”
A sua empresa é certificada em alguma norma ISO? Qual (is)? Ou esta buscando alguma certificação?	“ISO 9000, e tem áreas das empresas que estão buscando a ISO 14000”
Você conhece AA1000? SA 8000? NBR 16000? ISO 26000? A sua empresa utiliza-se de algumas dessas?	“Desconheço as normas”.
A organização publica algum tipo de relatório social? Com qual periodicidade?	“Publica anualmente um Balanço Social”.
Você acredita que a sua organização reconhece a sua responsabilidade social? O que te leva a responder dessa maneira?	“Sim, ela possui vários programas de responsabilidade social, como o projeto golfinho”.

Parte 2 – Reconhecimento e engajamento das partes interessadas

Perguntas	Respostas do Entrevistado
Como a empresa identifica suas partes interessadas e como realiza o engajamento das mesmas?	“Por causa do programa de qualidade, as partes já está bem sedimentando quem são as partes interessadas. A sua identificação se dá pelo modelo de gestão e brainstorm”. “Elas são convidadas a participar das reuniões”

Parte 3 – Expectativas e ações desejadas pelas ISO 26000

Tema Central: Governança

Perguntas	Respostas do Entrevistado
Possui estratégias, objetivos e metas que reflitam o seu compromisso com a responsabilidade social?	“Sim, o planejamento estratégico tem um eixo voltado a responsabilidade social”
Há um ambiente e uma cultura que propicie o atendimento aos princípios da responsabilidade social?	“Sim”.
Há um sistema de incentivos econômicos e não econômicos relativos ao desempenho em responsabilidade social?	“Não-econômico sim, econômico não. Viagens”.
A empresa utiliza os recursos financeiros, naturais e humanos de forma eficiente?	“Sim”.
Há na organização discriminação? A organização promove oportunidade justa para que os sub-representados ocupem	“Qualquer tipo de discriminação? Acredito que não há ainda oportunidade igual”.

cargo de chefias?	
Há um equilíbrio entre as necessidades da organização e de suas partes interessadas, analisando tanto o presente como o futuro?	“Há uma busca do equilíbrio entre as partes interessadas e o que a empresa pede”
Como se dá o processo de comunicação na organização? Como se dá a solução de problemas? De que forma são ouvidas as partes interessadas?	“Todas as respostas a essas perguntas estão no nosso próprio relatório de gestão”.
Como é estimulada a participação dos funcionários nas atividades de responsabilidade social?	“A companhia chama a força de trabalho a participar, a doar itens. Há grupos dentro das superintendências com esse propósito”.

Tema Central: Direitos Humanos

Há na organização uma política de direitos humanos? Ela é disseminada dentro da organização e para as partes interessadas? Há o entendimento dessa por esses?	“Desconheço. Há sim um código de conduta ética, que trazem direitos e deveres, essa é disseminada aos funcionários pela página, durante reuniões. Durante as auditorias internas é questionado se há o entendimento dessa”.
Há avaliação de como as atividades existentes podem afetar os direitos humanos?	“Recentemente a Caesb divulgou uma cartilha que, por exemplo, sugeria que o chefe não altere o tom de voz. Código de Conduta de ética”.
A organização, dentre as atividades que desenvolve, conhece alguma situação de risco aos direitos humanos? (itens propostos pelas ISO 26000, p. 26) conflitos, pobreza, seca, desastres naturais, envolvimento com atividades que possam afetar significativamente recursos naturais, <u>como água</u> , florestas, proximidade das operações com comunidades indígenas, atividades que possam afetar ou envolver crianças, corrupção, trabalho ilegal, falta de segurança nas instalações)	Sim, uma unidade para operar ela precisa de uma licença ambiental. Por exemplo, quando vai captar água ela precisa respeita um limite, a fim de não prejudicar. Inclusive, precisa de uma outorga pelo órgão responsável.
A organização mantém vínculo com alguma entidade que comete ou cometeu violação dos direitos humanos?	“A organização amarra alguns itens no edital de convocação – por exemplo, não contrata trabalho infantil.”
Caso algum funcionário ou parte interessada sinta que a organização contrariou os direitos humanos, quais canais de comunicação que a organização dispõe para ouvi-los? Esses canais são legítimos, acessíveis, equitativos, transparentes e previsíveis?	“Tem sim, a ouvidoria. É divulgado a força de trabalho. Inclusive, já houve comunicação via ouvidoria que o próprio pessoal que presta serviço terceirizado denunciou atitudes de funcionários próprios em desacordo com os nossos princípios”.
Há programas de inclusão dentro da organização? Há tratamento especial à: mulheres e crianças, pessoas com deficiência, povos indígenas, portadores de HIV, idosos, pobres, analfabetos?	“Possui convênios – contrato para portadores de necessidades especiais (Gente como a Gente), ex-presidiários.”
A organização fere algum direito a vida, liberdade de opinião e expressão, liberdade de reunião pacífica, liberdade de propriedade?	“Acredito que não”
A organização facilita a educação continuada para os membros da comunidade e de seus funcionários?	“Sim, o projeto escalada”.

Tema Central: Práticas de Trabalho

Perguntas	Respostas do entrevistado
O trabalho realizado por homens e mulheres é legalmente reconhecido?	“Sim”.
A empresa oferece condições seguras para que seus funcionários exerçam suas atividades? Essas obedecem as normas internacionais do trabalho?	“Sim. A empresa tem CIPA.”
A organização proporciona a todos os funcionários condições decentes quanto ao salário, jornada de trabalho, descanso semanal, férias? Como a organização se comporta em relação aos costumes nacionais ou religiosos?	“Sim, inclusive acredita que a Caesb está acima da média”. “Caesb respeita todos os eventos, apresentando uma neutralidade quanto ao quesito religião.”
Há na organização programa que vise manter a saúde e segurança de seus funcionários?	“Sim, existe atendimento a legislação, exame periódico, disponibilização de mapa de risco”.
Há uma análise da organização de quais são os riscos à saúde e a segurança envolvidos em suas atividades?	“Sim, nos próprios relatórios. A área de segurança por meio das normas promove os levantamentos”
O que a organização faz para que seus funcionários respeitem as exigências quanto a segurança no trabalho?	“Cabe à estrutura de liderança cobrar. Adverte Verbalmente. Tem processo administrativo”
Há empresa fornece todos os equipamentos de segurança necessários?	“Sim”.
A empresa registra e investiga todos os acidentes e problemas de saúde, tentando minimizá-los?	“Sim”.
Como se dá o processo de capacitação, treinamento e aprendizado dentro da organização?	“Tem norma específica para isso. Anualmente encima de uma avaliação individual para cada funcionário, é montando uma matriz de capacitação diante das necessidades. Inclusive isso é fruto do sistema de qualidade, a cada ano sofre aperfeiçoamento”.

Tema Central: Meio Ambiente

Perguntas	Respostas
A organização identifica quais são os aspectos e impactos de suas decisões e de suas atividades que ajudam a prevenir a poluição?	“Sim. Antes de realizar qualquer mudança no ambiente a organização busca identificar quais as consequências daquelas mudanças, e quais as possíveis poluições geradas”.
De que forma a organização identifica as fontes de poluição e resíduos relativos às suas atividades?	“LAIA – Levantamento dos Impactos Ambientais”
A organização consegue medir o quanto polui? Consegue medir o consumo de bens naturais?	“O LAIA, tem uma sistemática pontuação, de qual é o mais significativo. Por exemplo, um descarregamento de grande porte tem um impacto maior do que numa pequena unidade, portanto, é prioridade”.
Há algum programa de prevenção à poluição e resíduos?	LAIA – gera um plano de ação com a ideia de minimizar o impacto
A organização estabelece comunicação com a comunidade informando-os dos possíveis impactos de suas atividades em relação à saúde dos mesmos?	“A PPA foi a comunidade perguntar a sociedade. Para a ISO 14000 é facultativo, já no PNQS é obrigação. Está em elaboração o plano de contingência”.
A organização identifica a fonte de energia,	“A Caesb tem estudos – plano diretor – viabilidade

água e outros recursos utilizados?	econômica. que vai até 2050”
Há programas dentro da organização que visa a aumentar a eficiência no uso desses recursos?	“Sim. GSEN – energia GCON mapeamento de conhecimento”.
A organização preocupa-se com os possíveis impactos negativos de suas atividades na biodiversidade? Como ela trata o assunto?	“Sim, principalmente com a questão dos mananciais”.

Tema Central: Práticas leais de operação

Perguntas	Respostas do Entrevistado
A organização identifica os riscos de corrupção e implementa políticas e práticas de combate a corrupção e extorsão?	“Acredito que o processo de licitação pela Lei 8666 previne de algum desses males”
A organização conduz suas atividades de forma coerente com as leis e regulamentos de concorrência e coopera com as autoridades competentes?	“Sim. Utiliza-se a Lei 8666 em seus processos licitatórios, assim como a portaria 518 do Ministério da saúde que estabelece padrões”
A organização implementa políticas e práticas que promovem respeito pelo direito de propriedade?	“Acredito que sim, por ser uma empresa pública”.

Tema Central: Questões Relativas ao Consumidor

Perguntas	Respostas do Entrevistado
Os contratos utilizados pela organização são redigidos em linguagem clara, legível e compreensível? Estes fornecem informações claras e suficientes sobre preço, características, termos, condições, custos, duração do contrato e dos prazos para cancelamento?	“Sim”.
A organização oferece produtos ou serviços que estão de acordo com os padrões, de forma que esses sejam seguros aos consumidores, as outras pessoas, suas propriedades e para o meio ambiente.	“Sim”.
Há preocupação da organização com quais produtos químicos estão sendo utilizados no desenvolver de suas atividades?	“Sim, todo carregamento de produto químico que chega a companhia é retirada uma amostra e enviada ao laboratório central que verifica a qualidade do produto. No próprio contrato está previsto qual a qualidade, nível de rejeição”
A organização promove algum tipo de programa educacional em relação ao consumo consciente de seu produto ou serviço?	“tem propaganda na mídia e nas visitas que as escolas realizam na instituição é feito uma conscientização do uso racional da água”.
Como a organização analisa as reclamações? Há uma busca por melhores práticas para respondê-las?	“Sim, inclusive há procedimento para isso.”
Como é divulgado aos consumidores os canais de comunicações que esses possuem para entrarem em contato com a empresa?	“Na conta de água, na mídia.”
Como a empresa procede em relação aos clientes com dificuldade financeira?	“Ela tem uma política de parcelar”
Existe tarifa que subsidie as pessoas carentes?	“Sim”

Tema Central: Envolvimento e desenvolvimento com a comunidade

Perguntas	Respostas do Entrevistado
A organização ao estabelecer suas responsabilidades sociais, consulta os grupos da comunidade para determinar prioridades para investimentos sócias?	“Não sei informar”
A organização estimula e apoia os seus funcionários ou qualquer outra pessoa que realizam trabalhos voluntários?	“Sim. Durante o horário de trabalho.”
A organização promove ou apoia a educação em todos os níveis? Promove algum tipo de ação no sentido de erradicar o analfabetismo local?	“Sim. Projeto Escalada”
A organização promove algum tipo atividade cultural?	“A companhia tem um teatro próprio”
A organização ao selecionar uma nova tecnologia considera o impacto que essa terá na oportunidade de empregos?	“Não sabe informar”
A organização utiliza-se da terceirização na geração de emprego? Se sim, foi considerado o impacto dessa decisão na geração de empregos internamente como nas organizações externas?	“Sim há emprego terceirizado. Há uma diretriz dentro da organização que estabelece que só pode haver terceirizado em áreas meios, e não em áreas fins”
A organização contribui para o desenvolvimento de tecnologias inovadoras que possam ajudar a solucionar questões socioambientais em comunidades locais?	“Sim. Há um programa dentro da organização que permite selecionar as melhores ideias: BICA”.
Há na organização alguma parceria com organizações como universidades ou laboratórios de pesquisa para aumentar o desenvolvimento científico e tecnológico?	“Sim, há . UnB”
A organização ao oferecer seus serviços ou produtos em comunidades até o momento não atendidas, considera o impacto dessas decisões?	“A empresa busca atender, e quando assume tem que arrumar a casa. Mas isso só acontece depois, então uma falha quando a estudos preliminares, primeiro atende”
A organização na hora de contratar os seus fornecedores dá preferência aos locais no intuito de contribuir para o desenvolvimento local?	“Como ocorre licitação, não é possível”,
A organização considera a promoção da boa saúde, contribuindo com acesso a medicamentos e vacinação ou incentivando estilos de vida saudáveis?	“Vacinação, exame periódico. A Caesb está adotando a caminhada”.
A organização tem a preocupação em evitar ações que perpetue a dependência da comunidade das atividades filantrópicas?	“Já houve conversas a respeito, no sentido de sair do assistencialismo. Tem uma preocupação”.

ANEXOS

Anexo A – Ações Sociais

Programas de ações sociais e ambientais da Caesb

Programa	Descrição
Projeto Golfinho	as crianças têm a oportunidade de aprender natação em associações conveniadas com a Caesb, recebem orientações sobre preservação do meio ambiente e sobre cuidados sanitários com sua saúde, além de um apoio complementar para suas atividades escolares.
Projeto Escalada	projeto educacional desenvolvido pela Caesb em parceria com o SESI – Serviço Nacional da Indústria, que oferece escolarização da alfabetização ao ensino médio, por meio do Telecurso 2000, aos empregados e prestadores de serviço da empresa.
Inclusão Social pelo trabalho para surdos	parceria com a Associação das Obras Pavonianas de Assistência - CEAL-LP para aquisição do material básico para o atendimento e profissionalização de 100 crianças/jovens portadores de deficiência auditiva (PDA).
Profissão Arte - Ano II	parceria com a Associação Artística Mapati para realização de oficinas de aprendizagem profissional para 80 jovens de: Sta Maria e Gama no DF e Valparaíso e Luziânia no GO.
Arte Cerâmica - Fase IV -Nova Esperança	parceria com o Instituto Caminho Das Artes – ICA para realização de curso profissionalizante de pintura em cerâmica para 40 idosos da Associação Nova Esperança de idosos da Samambaia.
Amigos do Vôlei	parceria com o Instituto Amigos do Vôlei, para realização de escolinha de vôlei, em horário alternado com o da escola, para 1.500 meninos e meninas entre 7 e 17 anos, trabalhando o respeito aos parceiros, trabalho em equipe e interação familiar.
•Arte Digital	parceria com a Associação Artística Mapati para realização de curso de informática básica para o primeiro emprego, visando a capacitação profissional e inclusão social de 60 jovens do DF, estudantes da rede pública
Sorridente	parceria com a Associação dos Produtores do Lago Oeste – ASPROESTE para conscientização de 800 alunos, matriculados até a 4ª série no Centro de Ensino Fundamental do Lago Oeste, sobre a importância da saúde bucal. Serão feitas atividades de promoção da saúde, proteção específica, diagnóstico precoce e tratamento de problemas dentários
Projeto De Educação Ambiental	parceria com a Organização Não Governamental Natureza Mística para a execução de um programa de visitas orientadas na área de preservação do Córrego Aurora de forma a promover o bom aproveitamento de 1.120 alunos da região em relação aos objetivos do programa de educação ambiental, respeito e cuidado com meio ambiente, com a

	natureza e com a água.
Esporte a Meia Noite	parceria com a Fundação de Peritos em Criminalística Ilaraine Acácio Arce – FPCIAA para a realização de atividades esportivas para jovens entre 13 e 19 anos, desenvolvidas no período noturno, visando diminuir a criminalidade juvenil com acompanhamento psicossocial, bem como ações voltadas para a redução das desigualdades sociais e inclusão dos menos favorecidos.
Parada Cultural	parceria com os Projetos Culturais T-Bone para a promoção do incentivo à leitura para a população de baixa renda que frequenta os pontos de ônibus.
Judô Com Tranquillini	parceria com a Organização Não Governamental Judô Com Tranquillini para a realização de aulas de judô para 260 alunos entre 7 e 19 anos, entrega de quimonos, camisetas e faixas novas para os atletas, visando impedir a evasão escolar de 90% dos atletas.
Horta Pedagógica	parceria com a Fundação de Rotarianos de Brasília para realizar atividades de horticultura onde serão colocados em prática conteúdos das ciências naturais que visam contribuir para a melhoria nutricional e do aprendizado da comunidade escolar.
Picasso Não Pichava	parceria com a Organização Não Governamental 100% Cidadania para realização de palestras e orientações para a redução da criminalidade e violência junto aos jovens que participam do Projeto.
CEMEC - Educando Corações	parceria com o Instituto Leonardo Murialdo Oferece atividades sócio-educativas para 100 crianças e adolescentes na faixa de 7 a 14 anos, dando orientação escolar, desenvolvimento da criatividade, recreação, práticas esportivas, valores humanos/cristãos, e envolve as famílias nas atividades.
Mulheres Gerando Saúde - Ano IV	parceria com a Federação das Mulheres Unidas de Brasília e do Entorno para a melhoria do sistema de saúde através da orientação sobre prevenção de doenças e importância do uso correto da água.
Formiguinha	parceria com a Associação Viva Vida Kardec para a promoção da inclusão social por meio da qualificação profissional e geração de renda de 40 participantes, realizando oficinas e exposições das peças fabricadas.
Formando Campeões Com Carla Ribeiro	parceria com o Instituto Social Carla Ribeiro para oferecer diversas atividades a 200 jovens de até 17 anos, em situação de risco social no Lago Oeste, proporcionando a inclusão social por meio do esporte, da educação, lazer e demais atividades culturais.

Quadro 22 - Relação de ações sociais

Fonte: COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, 2011.

Anexo B – Balanço Social

Balanço Social Anual / 2010			 www.ibase.br			
Empresa:						
1 - Base de Cálculo	2010 Valor (Mil reais)			2009 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	865.439			785.440		
Resultado operacional (RO)	160.372			103.328		
Folha de pagamento bruta (FPB)	339.937			272.304		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	18.551	5,46%	2,14%	15.338	5,63%	1,95%
Encargos sociais compulsórios	78.812	23,18%	9,11%	58.087	21,33%	7,40%
Previdência privada	10.201	3,00%	1,18%	9.522	3,50%	1,21%
Saúde	12.957	3,81%	1,50%	11.584	4,25%	1,47%
Segurança e saúde no trabalho	504	0,15%	0,06%	248	0,09%	0,03%
Educação	112	0,03%	0,01%	845	0,31%	0,11%
Cultura	1.295	0,38%	0,15%	1.224	0,45%	0,16%
Capacitação e desenvolvimento profissional	3.085	0,91%	0,36%	772	0,28%	0,10%
Creches ou auxílio-creche	1.704	0,50%	0,20%	1.653	0,61%	0,21%
Participação nos lucros ou resultados	13.656	4,02%	1,68%	13.051	4,79%	1,66%
Outros	834	0,25%	0,10%	911	0,33%	0,12%
Total - Indicadores sociais internos	116.312	33,92%	13,32%	113.253	41,59%	14,42%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	741	0,46%	0,09%	491	0,48%	0,06%
Cultura	206	0,13%	0,02%	420	0,41%	0,05%
Saúde e saneamento	25	0,02%	0,00%	248	0,24%	0,03%
Esporte	229	0,14%	0,03%	628	0,61%	0,08%
Combate à fome e segurança alimentar	133	0,08%	0,02%	0	0,00%	0,00%
Outros	142	0,09%	0,02%	62	0,06%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	1.309	0,82%	0,15%	1.849	1,79%	0,24%
Tributos (excluídos encargos sociais)	133.187	83,05%	83,05%	118.076	114,28%	15,03%
Total - Indicadores sociais externos	117.601	73,33%	13,59%	119.925	116,06%	15,27%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	74.772	46,62%	8,64%	106.606	103,17%	13,57%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	585	0,36%	0,07%	1.507	1,46%	0,19%
Total dos investimentos em meio ambiente	75.357	46,99%	8,71%	108.113	104,63%	13,76%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar impactos e consumo em geral no ambiente: () não possui metas () cumpre de 51 a 75% (x) não possui metas () cumpre de 51 a 75%						
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2010		2009			
Nº de empregados(as) ao final do período	2.604		2.434			
Nº de admissões durante o período	262		95			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	0		0			
Nº de estagiários(as)	220		188			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	1.142		1.152			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	608		552			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	26,14%		24,48%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	114		99			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1,14%		0,83%			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	41		39			
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2010		Metas 2011			
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	22,55		25,39			
Número total de acidentes de trabalho	32		15			
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + CIPA	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(x) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	(X) são sugeridos	() são exigidos	() não serão considerados	(x) serão sugeridos	() serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(x) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 6.024	no Procon 189	na Justiça 616	na empresa 6.000	no Procon 110	na Justiça 1200
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 98,5%	no Procon 100%	na Justiça 7,5%	na empresa 99%	no Procon 100%	na Justiça 8%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 669.385			Em 2009: 523.469		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	23% governo 52% colaboradores(as) 0%acionistas 14,13%terceiros 15,20%retido			23% governo 52% colaboradores(as) 0%acionistas 15%terceiros 10%retido		
7 - Outras Informações						

Anexo C – Grupos de Pesquisa

Compilação de pesquisa realizada no site do CNPQ, com pesquisa pela frase exata, responsabilidade social. Algumas instituições apresentam mais de um grupo de pesquisa, sendo assim apresentamos entre parênteses a respectiva quantidade.

Direito	UNICURITIBA(5), UFSC, UFRJ, UCAM, FAACZ, FADISP, UCPEL, UFBA, UFMS, UEM, MACKENZIE, UFPR, PUC/MG
Desenho Industrial	UFSC(2), UNEB, UFBA, UFPE, UFRN
Ciências Políticas	UCS, UFF
Ciência e Tecnologia de Alimento	UNIMES,
Planejamento Urbano	UNEB, UNICAMP
Administração	UCB/DF, UNISAL, USP, UFBA, UNIJUI, UFPB(2), ULBRA, UFS, UDESC, URI, UFU(2), UVA, UNIMEP, USP(2), UNIPAR, UFRPE, UNAERP(2), UNIVALI(2), UNEMAT, UNINOVE(2), UNICENTRO, UMESP, UEPB, UNOCHAPECO, UFMS(3), UEC E, UNIFOR(2), UDESC, UFSM, UFT UNIJUI, UFAM, UFPI, UFF, FUDACENTRO, FVC, UFPE, UNB(2), UFC, UCP, UFVJM(2), UNESC, UFMG, UFRGS, UNI-FACEF, IFRS, UFRR, UFRS, UFSC, UEA, UFAM, UTFPR, PUC/MG
Agronomia	UESB
Economia	UNP, FIOCRUZ/RJ, UNEB, UNISUL,
Geografia	UECE
Medicina	UNIUBE; FCMSCSP
Engenharia Civil	UFAM
Engenharia Sanitária	UFSM
Ecologia	IFRN
Psicologia	UFPB, PUC/SP
Antropologia	USP
Educação	UFPR, UNITINS, UFSM, FVC(2), UESB
Ciência da Computação	UNIT,
Ciência da Informação	UFSCAR,
Sociologia	UNIVILLE, UESB, UNIRIO, IF-Catarinense, UFSC, UFF, UFRJ
Turismo	UNIRIO, UNIVALI(2)
Química	UEPB, UFRR,
Saúde Coletiva	FIOCRUZ/RJ, UNB(2)
Serviço Social	UFRJ(2), IFRN, UERJ

Comunicação	UFG(2),UMESP,USCS, UNICEUB,UFV, UFS, UFAM
Engenharia de Produção	UFPB, CEFET/RJ, UFF, PUC/RJ, UTFPR UFRJ,UFOP, UFSM, UFRJ(2), UFG, UFF(2), IFRN
Educação Física	UFPA

Quadro 23 - Grupos de pesquisa em responsabilidade social