



# Responsabilidade Social

*Aier Tadeu Morcelli*

*Lucas Veiga Ávila*



Colégio Politécnico  
UFSM

**Santa Maria - RS**  
**2016**

Presidência da República Federativa do Brasil  
Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

© Colégio Politécnico da UFSM

Este caderno foi elaborado pelo Colégio Politécnico da Universidade Federal de Santa Maria para a Rede e-Tec Brasil.

**Equipe de Elaboração**  
Colégio Politécnico da UFSM

**Reitor**  
Paulo Afonso Burmann/UFSM

**Diretor**  
Valmir Aita/Colégio Politécnico

**Coordenação Geral da Rede e-Tec/UFSM**  
Paulo Roberto Colusso/CTISM

**Coordenação de Curso**  
Vitor Kochhann Reisdorfer/Colégio Politécnico

**Professor-autor**  
Aier Tadeu Morcelli/Colégio Politécnico  
Lucas Veiga Ávila/Colégio Politécnico

**Equipe de Acompanhamento e Validação**  
Colégio Técnico Industrial de Santa Maria – CTISM

**Coordenação Institucional**  
Paulo Roberto Colusso/CTISM

**Coordenação de Design**  
Erika Goellner/CTISM

**Revisão Pedagógica**  
Elisiane Bortoluzzi Scrimini/CTISM  
Jaqueline Müller/CTISM

**Revisão Textual**  
Carlos Frederico Ruviano/CTISM

**Revisão Técnica**  
Gustavo Fontinelli Rossés/Colégio Politécnico

**Ilustração**  
Erick Kraemer Colaço/CTISM  
Marcel Santos Jacques/CTISM  
Ricardo Antunes Machado/CTISM

**Diagramação**  
Emanuelle Shaiane da Rosa/CTISM  
Tagiane Mai/CTISM

Ficha catalográfica elaborada por Maristela Eckhardt – CRB 10/737  
Biblioteca Central da UFSM

**M833r Morcelli, Aier Tadeu**  
**Responsabilidade social / Aier Tadeu Morcelli, Lucas Veiga**  
**Ávila. – Santa Maria : Universidade Federal de Santa Maria,**  
**Colégio Politécnico : Rede e-Tec Brasil, 2016.**  
**86 p. : il. ; 28 cm**  
**ISBN: 978-85-9450-000-7**

**1. Administração de empresas 2. Responsabilidade social**  
**3. Serviço social 4. Sustentabilidade 5. Inovação 6. Normas**  
**Técnicas I. Ávila, Lucas Veiga II. Título.**

**CDU 658:304.4**

# Apresentação e-Tec Brasil

Prezado estudante,  
Bem-vindo a Rede e-Tec Brasil!

Você faz parte de uma rede nacional de ensino, que por sua vez constitui uma das ações do Pronatec – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego. O Pronatec, instituído pela Lei nº 12.513/2011, tem como objetivo principal expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de Educação Profissional e Tecnológica (EPT) para a população brasileira propiciando caminho de o acesso mais rápido ao emprego.

É neste âmbito que as ações da Rede e-Tec Brasil promovem a parceria entre a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC) e as instâncias promotoras de ensino técnico como os Institutos Federais, as Secretarias de Educação dos Estados, as Universidades, as Escolas e Colégios Tecnológicos e o Sistema S.

A educação a distância no nosso país, de dimensões continentais e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade, e promover o fortalecimento da formação de jovens moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

A Rede e-Tec Brasil leva diversos cursos técnicos a todas as regiões do país, incentivando os estudantes a concluir o ensino médio e realizar uma formação e atualização contínuas. Os cursos são ofertados pelas instituições de educação profissional e o atendimento ao estudante é realizado tanto nas sedes das instituições quanto em suas unidades remotas, os polos.

Os parceiros da Rede e-Tec Brasil acreditam em uma educação profissional qualificada – integradora do ensino médio e educação técnica, – é capaz de promover o cidadão com capacidades para produzir, mas também com autonomia diante das diferentes dimensões da realidade: cultural, social, familiar, esportiva, política e ética.

Nós acreditamos em você!  
Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação  
Fevereiro de 2016

Nosso contato  
[etecbrasil@mec.gov.br](mailto:etecbrasil@mec.gov.br)



# Indicação de ícones

Os ícones são elementos gráficos utilizados para ampliar as formas de linguagem e facilitar a organização e a leitura hipertextual.



**Atenção:** indica pontos de maior relevância no texto.



**Saiba mais:** oferece novas informações que enriquecem o assunto ou “curiosidades” e notícias recentes relacionadas ao tema estudado.



**Glossário:** indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



**Mídias integradas:** sempre que se desejar que os estudantes desenvolvam atividades empregando diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, ambiente AVEA e outras.



**Atividades de aprendizagem:** apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.



# Sumário

<b>Palavra do professor-autor</b> .....	<b>9</b>
<b>Apresentação da disciplina</b> .....	<b>11</b>
<b>Projeto instrucional</b> .....	<b>13</b>
<b>Aula 1 – Histórico da responsabilidade social no mundo contemporâneo e no Brasil</b> .....	<b>15</b>
1.1 Os primórdios da responsabilidade social.....	15
1.2 Responsabilidade social no contexto brasileiro.....	16
1.3 Evolução do conceito de responsabilidade social.....	17
1.4 As quatro dimensões da responsabilidade social empresarial.....	21
1.5 Desafios para a responsabilidade social nos negócios.....	22
<b>Aula 2 – Implementação da responsabilidade social e principais normas e certificações</b> .....	<b>25</b>
2.1 Responsabilidade social e sua implementação nas empresas.....	25
2.2 Instrumentos de gestão de responsabilidade social.....	27
<b>Aula 3 – ABNT NBR ISO 26000:2010 – Diretrizes da responsabilidade social</b> .....	<b>35</b>
3.1 Conceitos iniciais.....	35
3.2 Diretrizes da responsabilidade social.....	35
3.3 Processo de implantação da ISO 26000.....	40
<b>Aula 4 – ABNT NBR 16001:2012 – Responsabilidade social – Sistema de gestão – Requisitos</b> .....	<b>43</b>
4.1 Conceitos iniciais.....	43
4.2 Requisitos da NBR 16001:2012.....	45
<b>Aula 5 – Indicadores de responsabilidade social</b> .....	<b>53</b>
5.1 Conceitos iniciais.....	53
5.2 Instituto Ethos.....	54

5.3 Indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis.....	55
5.4 Banco de práticas – dimensão social.....	57
5.5 Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones – DJSI.....	60
<b>Aula 6 – Responsabilidade social e inovação.....</b>	<b>63</b>
6.1 Conceitos iniciais.....	63
6.2 Inovação e responsabilidade social.....	64
6.3 Exemplos de responsabilidade social e inovação.....	66
<b>Aula 7 – Responsabilidade social e educação para a sustentabilidade.....</b>	<b>71</b>
7.1 Conceitos iniciais.....	71
7.2 Educação para a Sustentabilidade – EPS.....	71
7.3 Caso da EPS na empresa – Nativa.....	74
<b>Aula 8 – A responsabilidade social e seu papel para a promoção da sustentabilidade nas organizações.....</b>	<b>77</b>
8.1 Conceitos iniciais.....	77
8.2 Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade.....	77
8.3 Exemplo de responsabilidade social da Amanco.....	80
<b>Referências.....</b>	<b>83</b>
<b>Currículo do professor-autor.....</b>	<b>85</b>



# Palavra do professor-autor

Prezado(a) aluno(a),

Estamos muito contentes por sermos os seus professores no Curso Técnico em Cooperativismo. Esperamos, confiantes, que esse material proporcione aprendizado e experiências para a sua formação.

A disciplina de Responsabilidade Social apresenta uma abordagem reflexiva sobre os principais conceitos, normas, diretrizes e aplicabilidade de ferramentas na gestão de organizações cooperativas.

Ao longo do material serão apresentadas 08 aulas, que irão proporcionar uma visão ampla quanto ao tema da responsabilidade social, vista como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento das organizações que primam por princípios e diretrizes responsáveis em suas ações. Isso, no que tange o Desenvolvimento Sustentável (DS), bem como na geração de elementos para a constituição de estratégias e ações relevantes às organizações.

Além dos aspectos citados, serão exemplificados casos reais que competem ao tema, para elucidar práticas que já estão sendo executadas em algumas organizações.

Desejamos um excelente curso, com boas leituras, boas discussões, reflexões e que esse material seja prático para suas atividades.

Fraterno abraço,  
Professores Lucas Veiga e Aier Morcelli



# Apresentação da disciplina

Prezado(a) estudante!

O objetivo desta disciplina é apresentar uma abordagem teórica e prática, por meio de 08 aulas, referente à responsabilidade social, seus fundamentos, suas características, suas relações e estratégias e suas normas e diretrizes.

As aulas estão organizadas de forma que você interprete o panorama da responsabilidade social, visando relacioná-las com suas atividades, bem como aplicabilidade nas organizações.

Com isso, todo o material se apresenta detalhado em seções, com exemplos de situações que facilitam o seu aprendizado. Você conta, ainda, com o apoio necessário da nossa equipe, além da tecnologia a disposição. Esperamos que os seus objetivos se realizem, sendo, este estudo, um dos pilares importantes para a sua formação.

Seja bem-vindo!  
Bons estudos!



# Projeto instrucional

**Disciplina:** Responsabilidade Social (carga horária: 60h).

**Ementa:** Conhecer e compreender os conceitos da responsabilidade social por meio da contextualização, para aplicar na vida pessoal e disseminar através de ações em uma organização cooperativa. Estudar a ABNT NBR 16001 e propor ações a serem implementadas em uma organização cooperativa.

AULA	OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM	MATERIAIS	CARGA HORÁRIA (horas)
1. Histórico da responsabilidade social no mundo contemporâneo e no Brasil	Conhecer os fundamentos, o histórico e os aspectos referentes à responsabilidade social no contexto mundial e nacional. Compreender o conceito de responsabilidade social e a sua relação com o ambiente organizacional, bem como seu processo evolutivo.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	06
2. Implementação da responsabilidade social e principais normas e certificações	Conhecer e analisar as etapas de implementação de um processo de responsabilidade social nas empresas. Compreender os instrumentos de gestão, normas e certificações sociais e ambientais (SA 8000, AA1000, ISO 14001, ABNT NBR 16001:2012 e ISO 26000), seus conceitos e aplicações.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	06
3. ABNT NBR ISO 26000:2010 – Diretrizes da responsabilidade social	Conhecer e analisar as normativas ISO 26000, ABNT NBR ISO 26000:2010, suas características e aplicações. Compreender quais são as principais diretrizes da responsabilidade social existente e sua importância para as organizações.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	08
4. ABNT NBR 16001:2012 – Responsabilidade social – Sistema de gestão – Requisitos	Conhecer e analisar a normativa ABNT NBR 16001:2012, suas características e aplicações. Compreender como ocorre o processo de implantação da norma, o sistema de gestão e seus principais requisitos.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	08
5. Compromissos da norma	Compreender os indicadores de responsabilidade social no contexto nacional, desenvolvido pelo Instituto Ethos, referência nessa temática, as principais temáticas e questões que envolvem esses indicadores. Conhecer o funcionamento do Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones e como esse pode influenciar na condução de investimentos.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	08

AULA	OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM	MATERIAIS	CARGA HORÁRIA (horas)
6. Responsabilidade social e inovação	Compreender os processos de responsabilidade social e inovação. Conhecer os projetos de responsabilidade social e inovação que as empresas vêm implementando.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	06
7. Responsabilidade social e educação para a sustentabilidade	Compreender a importância da educação para a sustentabilidade no processo de responsabilidade social nas organizações.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	08
8. Responsabilidade social e seu papel para a promoção da sustentabilidade nas organizações	Compreender a relação da sustentabilidade e da responsabilidade social para a busca do equilíbrio e do desenvolvimento sustentável.	Ambiente virtual: plataforma Moodle. Apostila didática. Recursos de apoio: <i>links</i> , exercícios.	10

# Aula 1 – Histórico da responsabilidade social no mundo contemporâneo e no Brasil

## Objetivos

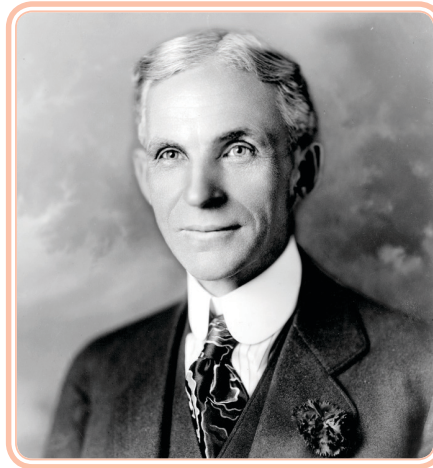
Conhecer os fundamentos, o histórico e os aspectos referentes à responsabilidade social no contexto mundial e nacional.

Compreender o conceito de responsabilidade social e a sua relação com o ambiente organizacional, bem como seu processo evolutivo.

## 1.1 Os primórdios da responsabilidade social

As cooperativas, assim como todas as organizações, se caracterizam como sistemas abertos, que interagem com o meio onde estão inseridas, e que, com o decorrer do tempo, adotam práticas para se adaptar à realidade e manter a competitividade no mercado. Nas últimas décadas, vem crescendo a preocupação das organizações no que se refere a sua atuação e função na sociedade, novas práticas referentes à responsabilidade social surgem e norteiam a gestão das mesmas. No entanto, antes de iniciarmos o estudo sobre os conceitos e práticas da responsabilidade social, vamos entender como ela surgiu e sua evolução histórica.

A responsabilidade social e a ética estão presentes nos negócios desde o século XIX, mas foi a partir de 1919 que esses conceitos ganharam maior atenção com o caso Dodge *versus* Ford. O presidente e acionista majoritário da Ford, Henry Ford, contrariou os interesses dos demais acionistas John e Dodge, alegando objetivos sociais, ele defendia a não distribuição de uma parte dos dividendos, os quais reverteriam para uma série de ações, como investimentos na produção e aumentos de salários. No entanto, o julgamento foi favorável a Dodge, justificado pelo fato de que a organização existia para beneficiar os acionistas, e que o lucro não deveria ser utilizado para outros fins que não fosse em benefício dos mesmos. Nesse caso, o investimento em filantropia e na imagem da organização só poderia ser feito se beneficiasse o lucro dos acionistas.



**Figura 1.1: Henry Ford**

Fonte: [http://blog.yovisto.com/wp-content/uploads/2015/06/Henry\\_ford\\_1919-1-802x1024.jpg](http://blog.yovisto.com/wp-content/uploads/2015/06/Henry_ford_1919-1-802x1024.jpg)

## A-Z

### *stakeholders*

Em uma organização é, por definição, qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pela realização dos objetivos dessa empresa. Inclui aqueles indivíduos, grupos e outras organizações que têm interesse nas ações de uma empresa e que têm habilidade para influenciá-la.

No entanto, em um contexto mais contemporâneo, caracterizado pelo início da preocupação com diversas temáticas sociais e ambientais, dentre elas a responsabilidade social e a sua importância para as organizações, o bisneto de Henry Ford, Argila Ford Jr, então presidente da companhia, recebeu o apoio dos acionistas e dos *stakeholders* ao trazer novamente a importância dos negócios de sua empresa como um serviço para a sociedade e a ideia de tornar o mundo um lugar melhor para todos.

Outro caso, na década de 50, também instigou o debate a respeito da ética e da responsabilidade social, foi o da companhia americana A. P. Smith Manufacturing *versus* Barlow. Porém, neste caso, diferentemente do primeiro, a justiça foi favorável à doação de recursos a uma universidade, sendo essa uma decisão contrária aos interesses dos acionistas.

Esses foram os dois casos que deram início ao debate da temática responsabilidade social nas organizações, a partir disso tem-se uma evolução do conceito e as diferentes perspectivas abordadas, assuntos que veremos na seção a seguir.

## 1.2 Responsabilidade social no contexto brasileiro

No Brasil, a responsabilidade social surgiu no decorrer do período neoliberal, contexto marcado por inúmeras ameaças e problemas sociais, como desigualdade, corrupção e alta taxa de desemprego. Esse cenário proporcionou uma maior visualização dos impactos negativos das empresas na sociedade pelos consumidores, fazendo assim com que as empresas buscassem o comprometimento com a geração de processos e produtos que não impactassem negativamente o meio social e ambiental, indo além da missão econômica.



A protagonista dessa ação foi a Associação de Dirigentes Cristãos de Empresas do Brasil (ADCE), que interpretou o termo social como um compromisso, do qual a empresa era responsável, e que deveria ser tratada como um assunto estratégico e inserido na programação das empresas. Assim, a consciência dos gestores em relação à responsabilidade social era colocada em foco e, a partir desse momento, as demais empresas iniciariam um processo e um envolvimento com as questões sociais em suas atividades.

Na realidade brasileira, a disseminação do conceito da responsabilidade social das organizações ainda é muito recente, as primeiras discussões foram na década de 1970, tendo como principal objetivo promover o debate sobre o balanço social.

No entanto, foi a partir da década de 90 que maiores contribuições a respeito da responsabilidade social aconteceram no cenário nacional. A produção acadêmica a respeito da temática teve um crescimento significativo, bem como a fundação de organizações e associações que têm como missão promover a discussão da responsabilidade social, como exemplo pode-se citar o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, o Instituto de Cidadania Empresarial e as Federações Industriais, distribuídas nas diferentes regiões.

As instituições de ensino também são importantes promotores do conceito de responsabilidade social nos últimos anos, a temática aos poucos está se inserindo nas grades curriculares, principalmente das universidades, nos seus diferentes cursos. Além disso, a responsabilidade social vem sendo tópico principal e específico de congressos e palestras.



## 1.3 Evolução do conceito de responsabilidade social

O conceito da responsabilidade social apresenta uma mudança gradual ao longo das últimas décadas. O termo responsabilidade social corporativa, *Social Responsibilities of the Businessmen*, foi criada em 1953 por Howard Bowen. De acordo com Bowen a responsabilidade corporativa social refere-se “às obrigações dos homens de negócios de adotar orientações, tomarem decisões e seguir linhas de ação, que sejam compatíveis com os fins e valores da nossa sociedade”.



Até os anos 70, havia muita resistência por parte dos gestores das corporações em relação à adoção da responsabilidade social, a mesma era vista como um custo pelos gestores e que não representava um retorno em termos de lucros, foi à razão dos entraves judiciais do caso Ford *versus* Dodge. No entanto, no fim de 1990, o tema da responsabilidade social tornou-se universalmente estabelecido e promovido por todos os componentes da sociedade por parte dos governos e corporações para as organizações não governamentais e consumidores individuais.

Com a evolução das abordagens referentes à responsabilidade social, o conceito a respeito do tema tornou-se associado com os objetivos organizacionais mais amplos, como reputação e gestão de *stakeholders* com um enfoque diferente do que era defendido no caso Ford. Além disso, foi possível perceber uma relação positiva entre o comportamento socialmente responsável e o desempenho econômico das organizações, representado por maior consciência sobre as questões ambientais, culturais, pelo fato de antecipar, evitando que regulações restritivas sejam impostas sob a ação empresarial e, por fim, pela diferenciação de seus produtos diante de seus concorrentes menos responsáveis socialmente.

Na Figura 1.2, ilustram-se as tendências do conceito de responsabilidade social corporativa ao longo das últimas décadas.



**Figura 1.2: Conceitos de responsabilidade social**

Fonte: CTISM, adaptado de Ashley, 2006

A partir da ilustração perceberemos a amplitude de visão e mudança relacionada ao conceito de responsabilidade social.

A principal premissa relacionada ao conceito de responsabilidade social nas organizações consiste no desenvolvimento de políticas e práticas das corporações

claramente articuladas e comunicadas que refletem a responsabilidade de negócios para o bem da sociedade. Partindo de uma visão mais economista, a responsabilidade social tinha como função atender às expectativas dos acionistas, no entanto, a temática vem evoluindo e englobando outros conceitos. Hoje, a organização, socialmente responsável, é aquela que atende as expectativas de todos os seus *stakeholders* atuais e futuros, com o objetivo de tornar a sociedade sustentável.

Nesse sentido, buscando melhorar e ampliar a compreensão em relação ao termo “responsabilidade social nas empresas”, diversos conceitos foram construídos ao longo dos anos, no Quadro 1.1 expõe-se algumas dessas definições e seus respectivos autores.

Quadro 1.1: Conceitos sobre responsabilidade social nas empresas	
Autores	Definições
Drucker (1984)	A responsabilidade social ocorre em razão de a organização ser bem sucedida, inserida num mercado em que cresce a necessidade de ser socialmente responsável, visando minimizar os problemas sociais.
Srouf (1998)	A responsabilidade social “reflete tanto um sentido de realidade quanto um olhar para o futuro... a responsabilidade social reflete em síntese a constituição de uma cidadania organizacional no âmbito interno da empresa e a implementação de direitos sociais no âmbito externo”.
Garcia (1999)	A responsabilidade social corporativa envolve, por exemplo, tratar com dignidade seus funcionários, fabricar produtos ou prestar serviços com qualidade, veicular propaganda verdadeira, realizar limpeza no ambiente de trabalho, não sujar ruas ou dificultar o trânsito, colaborar com as causas da comunidade, não explorar mão de obra infantil, escrava ou incapaz de se defender.
Ashley (2002)	O conceito de responsabilidade social pode ser definido como o compromisso que uma organização tem com a sociedade, expresso por meio de atitudes que a afetem positiva e coerentemente no que se refere ao seu papel específico na sociedade e à sua prestação de contas para com ela.
Oliveira (2002)	A responsabilidade social pode ser entendida como “o objetivo social da empresa somando a sua atuação econômica. É a inserção da organização na sociedade como agente social e não somente econômico... é ser uma empresa cidadã que se preocupa com a qualidade de vida do homem na sua totalidade”.

Fonte: Autores

Como podemos perceber, as definições a respeito da responsabilidade social nas organizações são dinâmicas e variadas, algumas têm um maior enfoque no comportamento ético, outros destacam com maior profundidade a contribuição social para com a sociedade ou com algumas práticas específicas.

A atuação das empresas deve estar voltada, segundo Almeida (1999), principalmente para práticas sociais, econômicas e ambientais que envolvam os direitos humanos dos colaboradores e dos demais *stakeholders*, proteção ambiental, envolvimento comunitário, relação com fornecedores e clientes e o monitoramento de desempenho. Todos esses fatores podem ser divididos

em quatro eixos relacionados aos colaboradores, ao meio ambiente e à comunidade, como representados na Figura 1.3.



**Figura 1.3: Eixo da responsabilidade social**

Fonte: <http://blog.viannajr.edu.br/wp-content/uploads/2014/06/responsabilidade-social.jpg>

A responsabilidade social também é considerada, por muitos, uma influenciadora da imagem da organização. Assim, quando as práticas sociais são bem conduzidas, elas garantem a consolidação e o destaque da imagem da organização perante os *stakeholders*, afetando de forma positiva ou negativa essa relação. Essa questão pode ser exemplificada com o caso da Tylenol exposto a seguir:

### O caso Tylenol

Em 1982, os executivos da Johnson & Johnson receberam a denúncia de que após ingerirem cápsulas do medicamento Tylenol, as pessoas apresentavam sintomas de envenenamento. Foram feitos testes de laboratório e foi comprovado que a denúncia era real, no entanto, não chegou-se a uma resposta definitiva de como ou quem teria provocado essa tragédia, e quantas outras cápsulas poderiam estar envenenadas. Assim, apesar do prejuízo financeiro, a empresa recolheu todos os produtos Tylenol do mercado, os especialistas acreditavam ser improvável a contaminação em outros lotes do produto, mas a empresa preferiu não correr o risco da situação ser repetida ou agravada. Após a reapresentação do Tylenol no mercado, a empresa proporcionou aos consumidores uma linha telefônica direta e ofereceu a substituição grátis dos produtos aos consumidores que tivessem descartado o medicamento. E, assim, em pouco mais de um ano, o medicamento Tylenol havia retomado a sua participação perdida no mercado.

Fonte: Ponchirolli, 2007

Além disso, é importante destacar que a responsabilidade social corporativa deve levar em consideração os valores éticos e morais inseridos na cultura do país. No Brasil, apesar das dificuldades, a responsabilidade social vem criando novas perspectivas no meio empresarial, uma mentalidade de valorização à boa conduta empresarial, onde a eficiência das atividades operacionais, a competitividade e o lucro estão aliados à preservação do meio ambiente, à cidadania e à ética.

## 1.4 As quatro dimensões da responsabilidade social empresarial

A responsabilidade social nas empresas, conforme a teoria de Carrol (1991), compreende expectativas econômicas, legais, éticas e filantrópicas, elas podem ser divididas em quatro dimensões, ilustradas na Figura 1.4.



**Figura 1.4: Dimensões da responsabilidade social**

Fonte: CTISM, adaptado de Ponchirolli, 2007

A primeira dimensão, considerada a base da pirâmide, é a responsabilidade econômica, ou seja, a empresa deve ser lucrativa, considera a principal responsabilidade social da empresa, pois ela deve produzir bens e serviços à sociedade e em troca ter lucros, é a sustentação para as demais dimensões.

A segunda dimensão se caracteriza pela responsabilidade legal, existem regras e normas estabelecidas pela sociedade, às quais as empresas devem cumprir para fazer parte desse meio. A responsabilidade ética é a terceira dimensão,

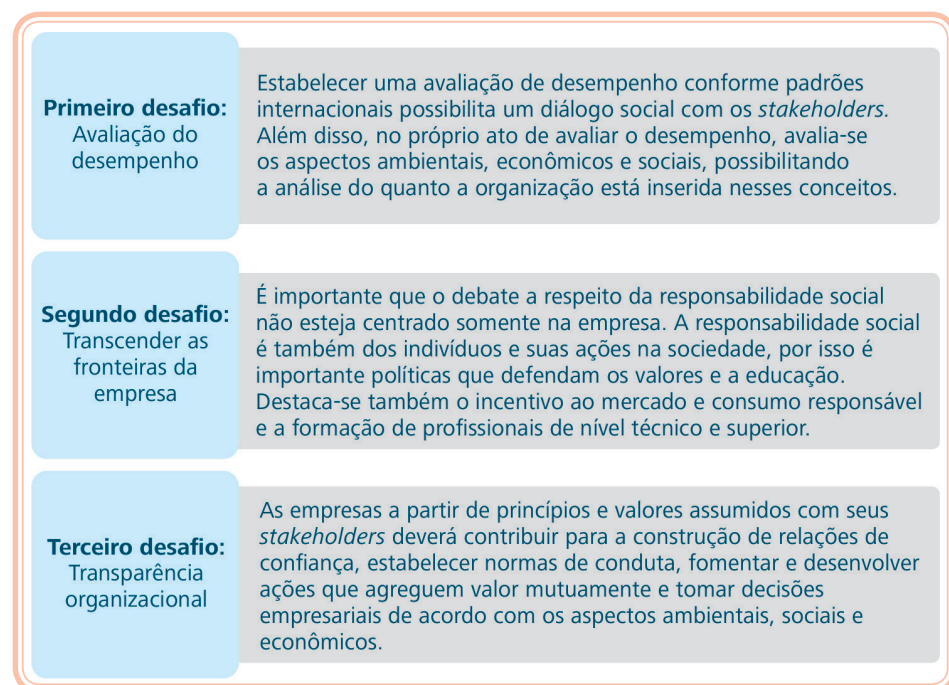
esse conceito está de forma implícita nas dimensões anteriores, no entanto a ética nessa dimensão se preocupa com a obrigação de fazer o que é justo, sem prejudicar ou causar danos às pessoas.

A quarta dimensão, a responsabilidade filantrópica, remete ao comprometimento em ações e programas para promover o bem estar humano. Desse modo, podemos compreender que as organizações devem operar sob esses quatro quesitos da responsabilidade social, a de ser lucrativa, cumprir as leis, atender as expectativas da sociedade fazendo o certo e ser boa cidadã.

## 1.5 Desafios para a responsabilidade social nos negócios

A adoção de uma postura ética e socialmente responsável requer conscientização e envolvimento de todos os níveis organizacionais estratégico, tático e operacional. A mudança faz parte desse processo e a oferta de produtos e processos, que sejam produzidos de forma ética e sem agressões a sociedade, proporciona inúmeros benefícios às organizações.

De acordo com Ashley (2006), a responsabilidade social nos negócios aponta três principais desafios, estes desafios também contribuem para a adoção da mesma.



**Figura 1.5: Desafios para a responsabilidade social nos negócios**

Fonte: CTISM, adaptado de Ashley, 2006

Assim, percebe-se que há grandes desafios na área da responsabilidade social, ela ainda é um campo de estudo recente e com perspectivas de desenvolvimento integrado às demais áreas da gestão. As corporações se tornaram membros indispensáveis da nossa sociedade e a incorporação da responsabilidade social é necessária tanto socialmente, como legalmente. As mudanças institucionais recentes fazem com que a responsabilidade social, bem como a sustentabilidade ambiental se tornem importantes fontes de legitimidade institucional das empresas.

## Resumo

Nessa aula, abordamos como surgiu a temática da responsabilidade social no contexto internacional e nacional, exploramos o conceito de responsabilidade social na visão de diversos autores. Destacamos a importância do conceito de responsabilidade social nas organizações e como ela pode influenciar a imagem e a conduta da organização. Percebemos que a responsabilidade social consiste em um compromisso por parte da empresa para com seus colaboradores e a comunidade, por meio do desenvolvimento de políticas e práticas eficientes que reflitam a responsabilidade de negócios para o bem da sociedade.

Ainda, estudamos as quatro dimensões da responsabilidade social empresarial, pois podemos inferir que a empresa tem a responsabilidade de ser lucrativa, cumprir as leis, atender as expectativas da sociedade fazendo o certo e ser boa cidadã. Por fim, estudamos os principais desafios da responsabilidade social, que envolve a avaliação de desempenho, a questão de transcender o contexto interno das organizações e a transparência das suas atividades e processos.

## Atividades de aprendizagem

1. No Brasil, o conceito de responsabilidade social é uma temática considerada recente. Comente, com suas palavras, o que é responsabilidade social e em que contexto ela surgiu no Brasil.
2. É fundamental que na sua atuação as empresas se comprometam com as práticas sociais, econômicas e ambientais, visando à responsabilidade social. Das alternativa a seguir assinale a que **não** representa um eixo da responsabilidade social:



- a) Bem estar no trabalho.
- b) Cuidado do meio ambiente.
- c) Qualidade de vida e saúde social.
- d) Pouco relacionamento com os *stakeholders*.
- e) Envolvimento com a comunidade.

3. Marque V ou F nas afirmações a seguir.

- ( ) A responsabilidade social corporativa envolve, defende, entre outras diversas questões, a dignidade de seus funcionários, a fabricação e prestação de serviços com qualidade e as boas condições de trabalho.
- ( ) A responsabilidade social é um compromisso da organização, mas ela não pode influenciar a imagem da organização.
- ( ) As quatro dimensões da responsabilidade social são definidas como expectativas econômicas, legais, éticas e filantrópicas.
- ( ) A adoção de uma postura ética e socialmente responsável não requer conscientização e envolvimento de todos os níveis organizacionais estratégico, tático e operacional.

4. Em relação à quarta dimensão, responsabilidade filantrópica, esta remete ao comprometimento em ações e programas com o objetivo de:

- a) Obedecer às leis e normas.
- b) Prover o bem estar humano.
- c) Aumentar a produtividade.
- d) Melhorar a qualidade do produto ou serviço.
- e) Reduzir tarefas e processos.

5. Quais são os principais desafios da responsabilidade social nos negócios?



# Aula 2 – Implementação da responsabilidade social e principais normas e certificações

## Objetivos

Conhecer e analisar as etapas de implementação de um processo de responsabilidade social nas empresas.

Compreender os instrumentos de gestão, normas e certificações sociais e ambientais (SA 8000, AA1000, ISO 14001, ABNT NBR 16001:2012 e ISO 26000), seus conceitos e aplicações.

## 2.1 Responsabilidade social e sua implementação nas empresas

Como vimos, na aula anterior, a responsabilidade social é um conceito inerente a qualquer organização. Todas as organizações têm o dever de manter processos e oferecer produtos e serviços à comunidade de forma socialmente responsável, a partir de uma conduta ética e cidadã de suas operações. Temos que compreender que a responsabilidade social vai além de um termo, de um conceito, ela é considerada um valor pessoal e organizacional que se reflete nas atitudes das pessoas e na gestão da organização. As organizações verdadeiramente incumbidas no processo de responsabilidade social implementam e gerenciam ações e projetos que busquem o desenvolvimento social, a filantropia de forma permanente.

Assim, podemos dividir a implementação da responsabilidade social nas empresas, de acordo com Ponchirolli (2007), em três etapas, envolvendo o ambiente interno da organização e o meio externo.

### 2.1.1 Primeira etapa da implementação – interna

A primeira etapa diz respeito a ações específicas internas, primeiro passo que inicia esta etapa é a existência da predisposição da gerência da empresa para implementar o processo de responsabilidade social, e colocá-la em prática. Esta predisposição precisa ser amplamente discutida e manifestada por todos os gestores que deverão assumir como um compromisso, uma missão social da empresa. O passo seguinte é levar até os demais colaboradores da organização este compromisso, utilizando os diversos canais de comunicação. Após isso,

é preciso sensibilizar e motivar os colaboradores para serem parceiros deste compromisso. Muitas vezes, as empresas optam por desenvolver programas internos por meio de palestras, caixa de sugestões buscando motivá-los e proporcionar a educação para as práticas sociais, explicitando também seus principais benefícios. Esta etapa se resume, então, a divulgar o conceito de responsabilidade social, receber sugestões de possíveis práticas e melhorias. Após isso, deve avaliar as suas viabilidades, expor as melhores ideias para todos os colaboradores, para depois de discutidas e aprovadas, a empresa ter como compromisso executá-las e dar visibilidade aos resultados.

### **2.1.2 Segunda etapa da implementação – externa**

Nesta etapa, ocorre, também, um levantamento interno para identificar práticas e onde a empresa pode agir no contexto externo. Após este levantamento interno, a empresa busca discutir junto a seus parceiros, fornecedores e a comunidade, quais ações seriam interessantes na visão deles. Após analisadas e aprovadas pela gerência, as práticas são implementadas. O plano de execução das ações externas é posto em prática, sendo constantemente monitorado e avaliado.

Percebe-se que as duas etapas descritas até aqui se diferem quanto ao ambiente onde são aplicadas, no entanto, as mesmas se complementam, alguns autores acreditam que é mais adequado iniciar um processo de implementação de responsabilidade social pelo ambiente interno, consolidá-la neste ambiente e após direcionar para o meio externo. Mas, devemos lembrar que essa sequência não é uma regra, as empresas podem adotar suas ações e práticas que julgarem interessantes e aplicáveis à organização naquele determinado momento, independentemente da sequência (primeiro interna e depois externa).

### **2.1.3 Terceira etapa da implementação – institucionalização**

Esta etapa refere-se à institucionalização e consolidação da responsabilidade social e envolve, geralmente, práticas amplas e que envolvem um maior planejamento e organização, além de uma maior maturidade da organização frente à temática. Algumas ações são apresentadas a seguir:

- a) Elaboração do código de ética pela empresa.
- b) Elaboração de um material físico com as normas e as ações de responsabilidade social.
- c) Publicação do balanço social.

- d) Programa de voluntariado envolvendo seus colaboradores.
- e) Criação de institutos e fundações.
- f) Adoção da certificação social.

É importante destacar que as empresas podem ter grau de institucionalização diferente, normalmente são as primeiras ações as praticadas pelas empresas, são poucas ainda as que conseguem aderir a todas essas ações, atingindo o grau máximo de institucionalização da responsabilidade social.

## 2.2 Instrumentos de gestão de responsabilidade social

Para uma maior eficiência do processo de responsabilidade social, muitos instrumentos gerenciais foram desenvolvidos a nível nacional e internacional. Estes instrumentos envolvem as três dimensões da sustentabilidade: dimensão social, econômica e ambiental e são representados por normas, selos, certificações. A seguir aprofundaremos o estudo dos principais instrumentos de gestão para a responsabilidade social e ambiental.



**Figura 2.1: Normas sociais**

Fonte: <http://qualitymanager123.com/wp-content/uploads/2010/06/14001.jpg>  
<https://origin.ih.constantcontact.com/fs033/1101273597722/img/796.jpg>  
<http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/jer/apliciso260000/images/iso2600.jpg>

### 2.2.1 SA 8000

A SA 8000 foi criada em 1997, pela *Social Accountability Internacional* (SAI), sendo uma das primeiras normas de responsabilidade social. Ela tem como objetivo de regulamentar as relações entre a organização e o seu ambiente interno, a partir das boas condições de trabalho e o bem-estar dos colaboradores. Esta norma é apresentada por meio dos processos de auditoria no local de trabalho, podendo ser aplicável a empresas de qualquer porte, região ou setor industrial.

Destaca-se como um instrumento de defesa dos direitos dos colaboradores, segue o princípio básico de que a empresa deve seguir as leis nacionais, apoiando-se nas principais convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), as quais fornecem padrões mínimos de direitos trabalhistas. A adoção da norma SA 8000 é vista por muitos, como garantia de adoção pelas empresas do que foi convenicionado pela OIT, no que se refere aos Direitos e Princípios Fundamentais no Trabalho. Esta norma baseia-se em requisitos auditáveis e tem como tópicos: trabalho infantil; trabalho forçado; segurança e saúde no trabalho; liberdade de associação e direitos coletivos; discriminação; práticas disciplinares; carga horária de trabalho; remuneração e sistema de gestão.

No Quadro 2.1, apresenta-se os principais princípios defendidos nos diferentes tópicos, conforme a norma SA 8000.

Quadro 2.1: Norma AS 8000	
Tópicos	Princípios
Trabalho infantil	É dever da empresa não utilizar ou apoiar o trabalho, por crianças com idade inferior a 15 anos, excetos os casos admitidos pela convenção da OIT.
Trabalho forçado	A empresa não deve utilizar ou apoiar o trabalho forçado, bem como não reter documentos pessoais dos colaboradores no início do seu trabalho.
Saúde e segurança	A empresa deve nomear um responsável para gerir as condições do ambiente de trabalho, propiciar um ambiente seguro e saudável, prevenir os acidentes e os riscos à saúde do trabalhador, além de garantir o treinamento de segurança, para toda equipe.
Liberdade de associação e direito à negociação coletiva	A empresa deve garantir a seus colaboradores o direito de formação ou associação a sindicatos de trabalhadores, e negociar com o mesmo sempre que necessário.
Discriminação	É proibido qualquer forma ou tipo de discriminação, seja ela de raça, nacionalidade, sexo, de contratação, de remuneração, entre outros.
Práticas disciplinares	A empresa não deve utilizar ou apoiar a prática de punição corporal, mental e abuso mental. Ela deve priorizar a utilização de práticas disciplinares gradativas como advertência verbal, seguida de advertência escrita e suspensão.
Carga horária de trabalho	A empresa tem o dever de cumprir a jornada de trabalho conforme a lei, ou seja, 48 horas semanais, e também não exceder às duas horas extras diárias permitidas.
Remuneração	A empresa deve fornecer salários justos e dignos, compatíveis com a realidade do mercado e que atenda as necessidades básicas dos colaboradores.

Fonte: Oliveira; Pinto; Lima, 2008; Ponchirolli, 2007



Para saber mais sobre AS 8000, acesse: [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)

Como principais benefícios da SA 8000, destacam-se a nomeação de um representante da alta gerência para monitorar o cumprimento das leis, a empresa deve escolher um representante dos trabalhadores, por meio de eleição, para a fiscalização da execução dos processos envolvendo a responsabilidade social. Assim, esperam-se muitos benefícios com essa norma, como a melhoria na reputação da empresa; melhoria na qualidade e produtividade; melhoria nas relações com os *stakeholders*; melhoria nas condições de trabalho, entre outros.

Foi a partir da elaboração da SA 8000 que as demais iniciativas de normalização na área da responsabilidade social começaram a ser desenvolvidas.

### 2.2.2 AA 1000

A norma AA 1000 foi elaborada em 1999 pelo *Instituto of Social and Ethical Accountability* – ISEA, organização não governamental que busca promover e apoiar a implementação de sistema de gestão ético e social nas organizações. A norma AA tem sua importância fundamentada, principalmente, na definição de ações para prestação de contas, garantindo a qualidade da auditoria e da contabilidade social e ética.

Além disso, esta norma amplia o foco da avaliação social, ela contribui para a interação da empresa com a comunidade, monitora as relações da empresa com os seus *stakeholders*, buscando a participação dos mesmos na identificação dos objetivos e metas e a melhoria na gestão do desempenho.

São oito, os princípios de qualidade que a norma AA 1000 adota, agrupados por área de referência, sendo que a primeira área consiste no escopo e natureza do processo e aborda os princípios de: completude, materialidade, regularidade e conveniência. A segunda área é definida pelo significado da informação e é composta por: garantia de qualidade dos dados, acessibilidade e qualidade de informação. A terceira área chama-se gestão de processo contínuo e é constituída de integração de sistemas e melhoria contínua.

O principal benefício da norma AA 1000 para as organizações que a adotam consiste no próprio estabelecimento do sistema de gestão para a contabilidade, auditoria social e ética. Assim, a implementação da norma traz como consequência para as empresas uma melhoria no relacionamento com os *stakeholders*, pode possibilitar uma imagem positiva, a medição dos resultados e do seu desempenho por variáveis mais abrangentes para a identificação de melhorias contínuas.

### 2.2.3 ISO 14001

A norma ISO 14001 foi desenvolvida pela Organização Internacional de Normatização e sua primeira versão foi publicada no ano de 1996, com o objetivo de implementar um sistema de gerenciamento do meio ambiente nas organizações.

Mais de 123 países, incluindo o Brasil fazem parte da ISO, sendo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) a representante brasileira na instituição. A ISO, além de se apresentar como um processo de gerenciamento e não



Para saber mais sobre  
AA 1000, acesse:  
[www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)

como uma norma de desempenho ou produto, busca desenvolver normas e padrões mundiais por meio do consenso entre os países e facilita, assim, as trocas comerciais no âmbito internacional.

Desse modo, o foco da ISO 14001 é o gerenciamento das atividades que impactam o meio ambiente, por meio de um padrão internacional, envolvendo auditoria ambiental, certificação e um comércio consciente quanto aos aspectos ecológicos.

Os principais princípios dessa norma são baseados nas seguintes variáveis, conforme o ciclo PDCA: exigências gerais; política ambiental; planejamento; execução e operação; verificação e ação corretiva e revisão da administração. Para melhor compreensão, entenderemos um pouco do que se tratam cada uma delas.

Quadro 2.2: Norma ISO 14001	
Tópicos	Princípios
Exigências gerais	As exigências gerais são definidas como os princípios essenciais para gerenciar o atendimento da legislação correspondente, são os objetivos, por exemplo, redução dos riscos, melhoria da imagem da organização...
Política ambiental	Elaboração de um documento formal, pela alta administração da organização, onde a mesma exponha seu compromisso e a sua forma de atuação.
Planejamento	Corresponde a identificação das questões ambientais envolvidas nos processos e atividades da organização. Assim são analisados quais podem ser controlada bem como os que possuem maiores impactos ao meio ambiente, a empresa pode optar por atuar além do que a legislação exige.
Execução e operação	O treinamento e a comunicação são fundamentais para as organizações, e devem ser algo constante. Os colaboradores devem receber treinamento adequado e ter a consciência dos impactos ambientais gerados e do seu papel para o cumprimento das metas operacionais definidas.
Verificação e ação corretiva	A empresa deve manter procedimentos documentados facilitando assim o monitoramento e a verificação de ações corretivas e preventivas para garantir a eficiência do sistema de gestão ambiental. Após a aplicação das medidas corretivas é importante verificar se a não conformidade irá se repetir e, caso for necessário, aplicar novas medidas corretivas e preventivas, buscando a eficiência do sistema.
Revisão da administração	A organização deve implantar um comitê ambiental composto pelo mais alto executivo da empresa, diretores, gerentes, supervisores e pelo coordenador do sistema, os quais farão revisões e acompanhamentos periódicos do funcionamento do sistema de gestão ambiental.

Fonte: Oliveira; Pinto; Lima, 2008

Além de contribuir para a preservação do meio ambiente, a norma proporciona uma padronização internacional das ações e pode se tornar um diferencial para a organização que adota, podendo ser percebida pelos seus clientes como uma empresa ambientalmente responsável.

Assim, finalizamos o estudo sobre a ISO 14001 lembrando que ela é uma ferramenta desenvolvida para ajudar as empresas a identificar, priorizar e gerenciar os impactos ambientais, e deve ser uma prática usual. Esta norma possibilita estabelecer o compromisso e a responsabilidade da empresa para com a preservação do meio ambiente.

Alguns tipos de indústrias se destacam na adoção dessa certificação, é o caso do setor automotivo, petroquímico, químico e de prestação de serviço. Um exemplo de empresa brasileira destaque na ISO 14001 é a Petrobras.

#### **2.2.4 ABNT NBR 16001:2012**

A norma ABNT NBR 16001:2012 foi desenvolvida em 2004 pela Associação Brasileira de Normas e Técnicas e tem como intuito estabelecer padrões para a implantação de um sistema de gestão de responsabilidade social.

A norma define os requisitos mínimos relacionados a um sistema de gestão de responsabilidade social, obedecendo aos seguintes compromissos: a responsabilização (*accountability*), a transparência, o comportamento ético, o respeito pelos interesses das partes interessadas, o atendimento aos requisitos legais e outros requisitos subscritos pela organização, o respeito às normas internacionais de comportamento, o respeito aos direitos humanos e a promoção do desenvolvimento sustentável.

Os principais benefícios dessa norma envolvem a maior abrangência dos requisitos do conceito de responsabilidade social, a análise das três dimensões da sustentabilidade permite um maior envolvimento com seus fornecedores, clientes, acionistas. Além disso, é considerada uma oportunidade para que as organizações que pretendem atender as normas de responsabilidade social internacionais iniciem seu processo de adequação.

Na Aula 4, aprofundaremos o conceito e a aplicação da norma.

#### **2.2.5 ISO 26000**

A ISO 26000 é uma norma de caráter internacional, publicada em 2010, e desenvolvida pela *International Organization for Standardization (ISO)*, organização que é líder global em desenvolvimento de padrões e normas técnicas, por meio de um grupo de trabalho de responsabilidade social, conduzido pelo Brasil e pela Suécia. É importante destacar que foi a primeira vez que um país em desenvolvimento liderou um grupo de trabalho para o desenvolvimento de uma norma técnica de cunho internacional.

O objetivo da ISO 26000 é definir uma melhor prática de responsabilidade social, considerando as definições de responsabilidade social reconhecidas internacionalmente e já existentes, especialmente os princípios da declaração universal dos direitos humanos e as convenções da OIT.

A ISO 26000 envolve questões aplicáveis a todos os tipos e portes de organizações, tanto em países desenvolvidos quanto em países em desenvolvimento. Os princípios de responsabilidade social estabelecidos na norma são: *accountability* (que corresponde à prestação de contas à sociedade), transparência, comportamento ético, respeito e consideração aos interesses dos *stakeholders*, cumprimento das leis e normas internacionais e atendimento dos direitos humanos.

Estas são os princípios gerais da ISO 26000, na Aula 3 estudaremos novamente esta normativa de forma aprofundada. Assim, com o propósito de facilitar o estudo, encerramos essa aula, com o quadro resumo das normas estudadas até o momento.

Quadro 2.3: Quadro resumo				
SA 8000	AA 1000	ISO 14001	ABNT NBR 16001:2012	ISO 26000
Criada pela SAI em 1997.	Criada pelo ISEA em 1999.	Criada pela Organização Internacional de Normatização em 1996.	Desenvolvida em 2004 pela ABNT.	Desenvolvida pela ISO em parceria com a ABNT (Brasil) e SIS (Suécia) em 2010.
Norma voluntária que certifica requisitos de responsabilidade certificáveis.	Norma voluntária sem propósito de certificação.	Norma voluntária e que certifica o sistema de gestão ambiental.	Norma voluntária certificável.	Norma voluntária sem propósito de certificação.
Foco: público interno, atender às leis trabalhistas e princípios de convenções e recomendações da OIT.	Foco: assegurar a qualidade da contabilidade, auditoria e relato social e ético.	Foco: gerenciamento das atividades que impactam o meio ambiente, por meio de um padrão internacional.	Foco: estabelecer padrões para a implantação de um sistema de gestão de responsabilidade social.	Foco: desenvolver diretrizes para ajudar empresas de diferentes portes, origens e localidades, na implantação e desenvolvimento de políticas baseadas na sustentabilidade.

Fonte: Autores



## Resumo

Nessa aula, abordamos noções do conceito de implementação da responsabilidade social nas empresas, bem como suas principais etapas referentes à etapa interna, a etapa externa e a etapa de institucionalização.

Identificamos nessa aula os principais instrumentos de gestão da responsabilidade social, as normas SA 8000, AA 1000, ISO 14001, ABNT NBR 16001:2012. Estudamos de forma específica cada uma delas, compreendendo seus princípios e objetivos, percebendo que eles auxiliam as empresas a diminuir os impactos ambientais, sociais e econômicos, gerados pelas suas atividades, e que também pode ser considerado um diferencial de competitividade no mercado.

## Atividades de aprendizagem



1. Quais são as quatro etapas de implementação da responsabilidade social e suas principais características?
2. Marque a alternativa que corresponde à norma definida como “instrumento de defesa dos direitos dos colaboradores, segue o princípio básico de que a empresa deve seguir as leis nacionais, e convenções da OIT”:
  - a) ISO 14001.
  - b) ISO 26001.
  - c) AA 1000.
  - d) AS 8000.
  - e) NBR 16001:2012.
3. Marque V ou F nas alternativas a seguir.
  - ( ) A norma AS 8000 foi criada pela ISEA e tem sua importância fundamentada na definição de ações para a prestação de contas, garantindo a qualidade da auditoria e da contabilidade social e ética.
  - ( ) A norma NBR 16001:2012 é uma norma voluntária e certificável, que estabelece padrões para a implantação de um sistema de gestão de responsabilidade social.

- ( ) Dentre os princípios de responsabilidade social, estabelecidos pela norma ISO 26000, estão a transparência, o comportamento ético, a consideração aos interesses dos *stakeholders* e o cumprimento das leis.
  - ( ) A ISO 14001 é uma normativa aplicada somente no contexto nacional, visa à preservação ambiental, mas não pode ser considerada um diferencial na imagem e na competitividade.
  - ( ) A política ambiental na norma 14001 corresponde à elaboração de um documento formal, pela alta administração da organização, onde a mesma exponha seu compromisso e a sua forma de atuação.
4. De maneira geral, quais são os principais benefícios para as organizações que adotam algum tipo de instrumento de gestão de responsabilidade social?
5. No que se refere aos oito princípios de qualidade que a norma AA 1000 aborda, das alternativas a seguir a que **não** corresponde a um princípio é:
- a) Qualidade de informação.
  - b) Completude.
  - c) Melhoria contínua.
  - d) Integração de sistemas.
  - e) Redução de benefícios aos colaboradores.

# Aula 3 – ABNT NBR ISO 26000:2010 – Diretrizes da responsabilidade social

## Objetivos

Conhecer e analisar as normativas ISO 26000, ABNT NBR ISO 26000:2010, suas características e aplicações.

Compreender quais são as principais diretrizes da responsabilidade social existente e a sua importância para as organizações.

## 3.1 Conceitos iniciais

Em um contexto marcado pela proliferação de normas relacionadas à responsabilidade social, surge a ISO 26000, na tentativa de produzir uma norma global que atendesse a demanda pela responsabilidade social. Em 2001, durante uma reunião do Comitê da ISO, foi discutida, pela primeira vez, a criação de uma norma internacional de responsabilidade social empresarial. Entretanto foi em 2005 que essa norma começou de fato a ser desenvolvida, liderada pelo Instituto Sueco de Normalização (SIS – *Swedish Standards Institute*) e a ABNT.

Em 2010, foi publicada a Norma Internacional ISO 26000 – Diretrizes sobre responsabilidade social, em Genebra na Suíça. A versão portuguesa da norma foi lançada em São Paulo com a denominação de ABNT NBR ISO 26000.



**Figura 3.1: ISO 26000**

Fonte: <http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/fer/apliciso260000/images/iso2600.jpg>

## 3.2 Diretrizes da responsabilidade social

A ISO 26000 fornece orientação sobre como empresas e organizações podem operar de uma forma socialmente responsável, agindo de forma ética e

transparente e assim contribuindo para a saúde e o bem-estar da sociedade. As diretrizes e temas centrais da responsabilidade social de acordo com a ISO 26000 estão expostos a seguir.



**Figura 3.2: Diretrizes da responsabilidade social**

Fonte: CTISM, adaptado dos autores

### **3.2.1 Governança organizacional**

A governança organizacional é uma função essencial a toda organização, ela pode ser definida como o sistema pelo qual a organização toma suas decisões e à implementa, na busca de seus objetivos e metas. A governança organizacional pode envolver mecanismos formais de governança, por meio de estruturas e processos definidos, como também mecanismos informais, representados a partir da cultura e dos valores da organização, influenciados, muitas vezes, pelas pessoas que estão na administração da organização.

Assim, a governança organizacional é imprescindível ao se tratar da responsabilidade social, pois uma organização que procura ser socialmente responsável precisa ter um sistema de governança organizacional que permita à organização supervisionar e pôr em prática os princípios da responsabilidade social.

### **3.2.2 Direitos humanos**

Os direitos humanos são os direitos básicos atribuídos a todos os seres humanos. Eles se dividem em duas categorias, os direitos civis e políticos, que abrangem direitos, como o direito à vida e à liberdade, igualdade perante a lei e liberdade

de expressão. A outra categoria diz respeito aos direitos econômicos, sociais e culturais, os quais envolvem direito ao trabalho, o direito à alimentação, o direito ao mais alto possível padrão de saúde, o direito à educação e o direito à seguridade social.

É dever e responsabilidade dos Estados respeitarem, proteger e cumprir os direitos humanos. Com as organizações, não poderia ser diferente, elas também têm a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, inclusive dentro de sua esfera de influência. Dentre as principais questões abordadas nesse tema, destaca-se o dever da organização não praticar discriminação contra empregados, parceiros, clientes, partes interessadas, conselheiros, sócios ou qualquer outra parte interessada que ela possa impactar.

### **3.2.3 Práticas de trabalho**

As práticas de trabalho de uma organização são representadas por todas as políticas e práticas referentes ao trabalho desenvolvido dentro, para ou em nome da organização, incluindo também trabalho subcontratado. Assim, as práticas de trabalho ultrapassam e vão muito além da fronteira física da organização, envolvem recrutamento e promoção de colaboradores, procedimentos disciplinares e de queixas, transferência e realocação de trabalhadores, rescisão de emprego, treinamento e capacitação, saúde, segurança e higiene industrial e quaisquer políticas ou práticas que afetem as condições de trabalho, jornada de trabalho e a remuneração. Além disso, as práticas de trabalho incluem o reconhecimento de organizações e de representantes de trabalhadores e a participação de organizações trabalhistas e a negociação com as mesmas.

### **3.2.4 Meio ambiente**

As organizações durante seus processos produtivos e organizacionais podem gerar inúmeros impactos negativos ao meio ambiente. Sabemos que o planeta passa por muitos problemas ambientais dentre os quais, o esgotamento dos recursos naturais, poluição, mudanças climáticas, destruição dos habitats naturais, degradação do ecossistema.

Com o crescimento da população, o consumo também aumenta, levando as organizações a aumentar seus impactos no meio ambiente e no bem estar da sociedade. Para reduzir os impactos ambientais é preciso que a empresa adote um sistema integrado, considerando, nas suas decisões e atividades, as variáveis econômicas, sociais na saúde e no meio ambiente. A responsabilidade ambiental é um fator determinante para a sobrevivência e manutenção da espécie humana, sendo assim fundamental na responsabilidade social.

As organizações devem respeitar e seguir os seguintes princípios ambientais:



**Responsabilidade ambiental** – a organização deve assumir a responsabilidade pelos impactos ambientais provocados por suas atividades em áreas rurais ou urbanas e no meio ambiente, devendo ainda implementar melhorias no seu desempenho e dentro de sua esfera de influência.

**Princípio da precaução** – quando houver ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, a falta de certeza científica absoluta não deve ser razão para postergar medidas eficazes em função dos custos para evitar a degradação ambiental ou danos à saúde humana.

**Gestão de risco ambiental** – a organização deve implementar programas usando uma perspectiva baseada em riscos e na sustentabilidade para avaliar, evitar, reduzir e mitigar riscos e impactos ambientais de suas atividades. Nesse sentido, é preciso desenvolver atividades de conscientização e procedimentos de resposta a emergências para reduzir os impactos ambientais, garantir a saúde e a segurança social, divulgando sempre as autoridades competentes às informações a respeito de acidentes.

**Poluidor pagador** – os custos da poluição, provocada pelas atividades da organização, conforme sua gravidade devem ser arcadas pelas mesmas, bem como a organização deve realizar ações corretivas, ou na medida em que a poluição ultrapassa um nível aceitável.

### 3.2.5 Práticas leais de operação

Essa diretriz refere-se à conduta ética nas atividades e no negócio da organização com as demais, promovendo resultados positivos. Isso envolve todas as relações que a organização possui, seja com órgãos públicos, como parceiros, fornecedores, clientes, concorrentes e empresas terceirizadas.

As práticas leais de operação têm o objetivo de combater a corrupção, proporcionar o envolvimento responsável na esfera pública, estimular a concorrência leal, o comportamento socialmente responsável e o respeito pelos direitos de propriedade.

Assim, podemos perceber que o comportamento ético é essencial para a sustentação de relações legítimas e produtivas entre as organizações. Desse modo, observar, promover e encorajar o comportamento ético na organização está implicitamente inserida em todas as práticas leais de operação.

### 3.2.6 Questões relativas ao consumidor

As organizações oferecem produtos e serviços aos **consumidores** e clientes, tendo assim responsabilidades para com os mesmos. Estas responsabilidades envolvem o provimento em educação e informações precisas, utiliza comunicações de *marketing* leais e contratos justos, transparentes e úteis e estimula o consumo sustentável e o *design* de produtos e serviços que ofereçam acesso a todos.

Além disso, as responsabilidades incluem a minimização de riscos decorrentes do uso de produtos e serviços por meio de procedimentos de *design*, fabricação, distribuição, prestação de informações, serviços de suporte, retirada de produto do mercado e *recall*.

Portanto, as organizações têm oportunidades significativas em contribuir para o consumo sustentável e o desenvolvimento sustentável por meio dos produtos e serviços que oferecem e as informações que prestam, entre as quais informações são sobre uso, reparos e descarte.

### 3.2.7 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Toda organização está inserida em uma comunidade, e o envolvimento com a comunidade pode contribuir para o desenvolvimento da mesma, assim reconhecer o valor da comunidade é fundamental para as organizações. O envolvimento da comunidade pode ser de forma individual ou por meio de associações, tem como objetivo o bem comum e fortalece as organizações. As empresas que se preocupam com a comunidade em que atua, demonstram valores democráticos e cívicos, agindo de maneira respeitosa, proporcionando o desenvolvimento social e a melhoria na qualidade de vida da população.

Um dos princípios básicos do envolvimento da comunidade é a interação com as partes interessadas, enfatizando os impactos das atividades da organização, apoiando e construindo um relacionamento com a comunidade. Podemos entender que o envolvimento de uma organização com a comunidade parte do reconhecimento de que estas tem interesses em comum.

A partir do envolvimento da organização com a comunidade, esta contribui para a geração de emprego, para a geração de riqueza e renda por meio de iniciativas de desenvolvimento econômico local e investimentos, desenvolvimento de programas de educação e capacitação, promoção e preservação da cultura e das artes, e prestação de serviços de saúde para a comunidade.

#### A-Z

##### consumidor

Nesse contexto refere-se àqueles indivíduos ou grupos que fazem uso do resultado de decisões e atividades das organizações, e não necessariamente os que pagam monetariamente por produtos e serviços.

#### A-Z

##### recall

É o direito à informação e o direito à segurança dos consumidores, previsto nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Desta forma, o *recall*, ou chamamento, é o procedimento gratuito pelo qual o fornecedor informa o público e/ou eventualmente o convoca para sanar os defeitos encontrados em produtos vendidos ou serviços prestados.

### 3.3 Processo de implantação da ISO 26000

Com relação ao seu processo de implantação, a normativa ISO 26000 é orientada pelo ciclo PDCA. É importante destacar que essa norma é aplicável a todos os tipos de organizações, inclusive as de caráter governamental. Dentro do seu escopo a ISO 26000, além de estabelecer as diretrizes para a responsabilidade social, identifica e interage com seus *stakeholders*, comunica o compromisso e o desempenho com a responsabilidade social, colabora para o desenvolvimento sustentável, instigando as organizações de ir além dos aspectos exigidos por lei.

As diretrizes para a implementação da responsabilidade social de acordo com a norma ISO 26000 e seus princípios, incluem as atividades a seguir:

- a) Entender o contexto da responsabilidade social.
- b) Atuar com *stakeholders*.
- c) Integrar a responsabilidade social nos objetivos e estratégias de uma organização.
- d) Implantar ações de responsabilidade social nas práticas diárias.
- e) Comunicar a responsabilidade social.
- f) Avaliar as atividades e práticas de responsabilidade social.
- g) Aumentar a credibilidade.

Como principais benefícios em adotar essa norma, podemos citar a melhoria de imagem e reputação da empresa, o aumento da vantagem competitiva, uma maior capacidade de atrair e reter as partes interessadas (clientes, fornecedores, acionistas...), e também pode influenciar no comportamento dos colaboradores, no compromisso e na maior produtividade dos mesmos.

Por fim, é importante lembrar que a ABNT NBR ISO 26000 não é uma norma de sistema de gestão, não pode ser considerada para fins de certificação ou uso regulatório ou contratual.

Na próxima aula, continuando o estudo das normativas, destacaremos a norma ABNT NBR 16001:2012.



## Resumo

Nessa aula, aprofundamos o estudo da normativa ISO 26000 e ABNT NBR ISO 26000:2010, a qual tem como objetivo fornecer orientação às empresas de como operar de forma socialmente responsável, por meio de ações éticas e transparentes, priorizando a saúde e o bem-estar da sociedade. Além disso, percebemos e descrevemos suas principais diretrizes e temas que envolvem: a governança organizacional, os direitos humanos, as práticas de trabalho, meio ambiente, práticas leais de operação, questões relativas ao consumidor e envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

Em relação ao processo de implementação da ISO 26000 podemos perceber que o mesmo segue a metodologia do ciclo PDCA, evidenciamos as principais etapas de implementação, sendo esta uma normativa aplicável a todos os tipos de organizações, inclusive as de caráter governamental. Ao adotar esta norma as empresas podem melhorar a sua reputação, atrair e reter clientes, fornecedores, acionistas, e aumentar o comprometimento e o compromisso dos colaboradores.

## Atividades de aprendizagem



1. Explique, com suas palavras, o que significa governança corporativa e porque ela é uma das diretrizes da responsabilidade social segundo a ABNT NBR ISO 26000.
2. Sabe-se que as organizações durante seus processos produtivos e organizacionais podem influenciar e gerar inúmeros impactos negativos ao meio ambiente. Existem quatro princípios ambientais segundo a ISO 26000 que as organizações devem seguir. Das alternativas a seguir, a que corresponde a esses quatro princípios é:
  - a) Princípio da reação, gestão de risco econômico, responsabilidade ambiental e defesa dos lucros.
  - b) Responsabilidade ambiental, princípio da precaução, gestão de risco ambiental e poluidor pagador.
  - c) Gestão de risco ambiental, poluidor pagador, gestão centralizada e defesa dos lucros.
  - d) Universalidade de ações, responsabilidade ambiental, processos rígidos e maximização dos lucros.

e) Poluidor pagador, compromisso econômico e financeiro, gestão ambiental descentralizada e universalidade de ações.

3. Marque V ou F nas alternativas a seguir.

( ) A Norma Internacional ISO 26000 – Diretrizes sobre responsabilidade social, foi publicada em 2010, na Suíça. A versão portuguesa da norma foi lançada em São Paulo com a denominação de ABNT NBR 26000.

( ) As práticas leais de operação tem o objetivo de combater a corrupção, proporcionar o envolvimento responsável, desestimular a concorrência leal e o comportamento socialmente responsável.

( ) O envolvimento da comunidade e a interação com as partes interessadas não fazem parte dos princípios da ISO 26000.

( ) De acordo com a norma ABNT NBR 26000, consumidor se refere aos indivíduos ou grupos que fazem uso do resultado de decisões e atividades das organizações e não, necessariamente, os que pagam monetariamente por produtos e serviços.

4. Quais são as atividades que envolvem a implementação da responsabilidade social de acordo com a norma ISO 26000?

5. Após estudar a norma ISO 26000, descreva de que maneira esta norma pode contribuir para a eficiência e a rentabilidade da empresa.

# Aula 4 – ABNT NBR 16001:2012 – Responsabilidade social – Sistema de gestão – Requisitos

## Objetivos

Conhecer e analisar a normativa ABNT NBR 16001:2012, suas características e aplicações.

Compreender como ocorre o processo de implantação da norma, o sistema de gestão e seus principais requisitos.

## 4.1 Conceitos iniciais

A NBR 16001:2012 teve sua primeira edição elaborada e publicada em 2004 pela ABNT e a sua segunda versão em 2012. Como principal diferencial da ISO, a ABNT NBR 16001:2012 se destaca por ser uma norma de especificação, ou seja, passível de certificação.

Dentre as principais características da NBR 16001, destaca-se a sua aplicabilidade e possibilidade de adoção a todos os tipos e portes de organizações. Geralmente, percebemos que as normas de sistemas de gestão são mais utilizadas por grandes corporações, visando mudar essa realidade a norma brasileira de responsabilidade social foi desenvolvida de maneira a aplicar-se, também, às pequenas e médias empresas de qualquer tipo de setor, bem como de qualquer natureza pública ou privada.

De acordo com esta norma, a responsabilidade social é percebida como a responsabilidade de uma organização pelos impactos que suas decisões e atividades causam na sociedade e no ambiente em que estão inseridas, por meio de um comportamento ético e transparente que:

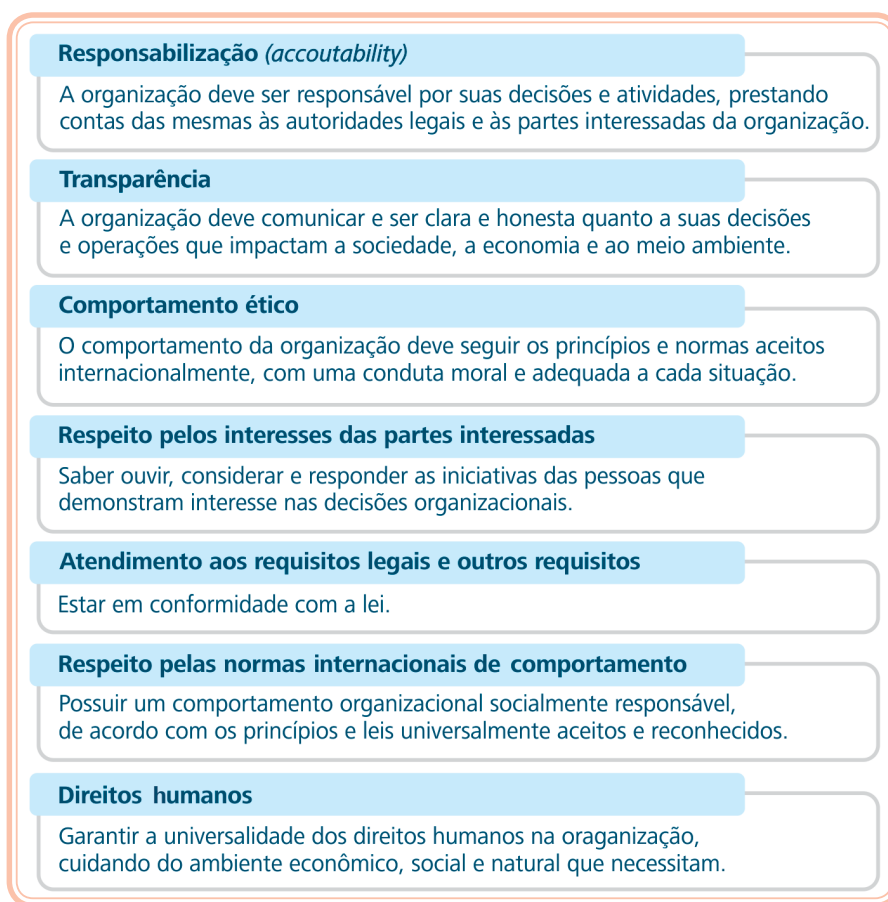
- Contribua para o desenvolvimento sustentável, e promova a saúde e o bem estar da sociedade.
- Considere as expectativas das partes interessadas.
- Cumpra com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento.



Para saber mais sobre ABNT 16001, acesse:  
<https://www.youtube.com/watch?v=HGBqyUzte7g>

- Envolver e integrar a responsabilidade social em toda a organização, sendo praticada em suas relações externas.

Desse modo, esta norma define os requisitos mínimos para um sistema de gestão da responsabilidade social. A alta gerência tem o papel de definir sua política de responsabilidade social alinhada aos objetivos e estratégias organizacionais. Essa política deve ser registrada, implementada e mantida, bem como, comunicada para todos os colaboradores e acessível aos *stakeholders*. Além disso, ela deve garantir o compromisso com o desenvolvimento sustentável, nas suas três dimensões e se comprometer com os seguintes princípios da responsabilidade social.



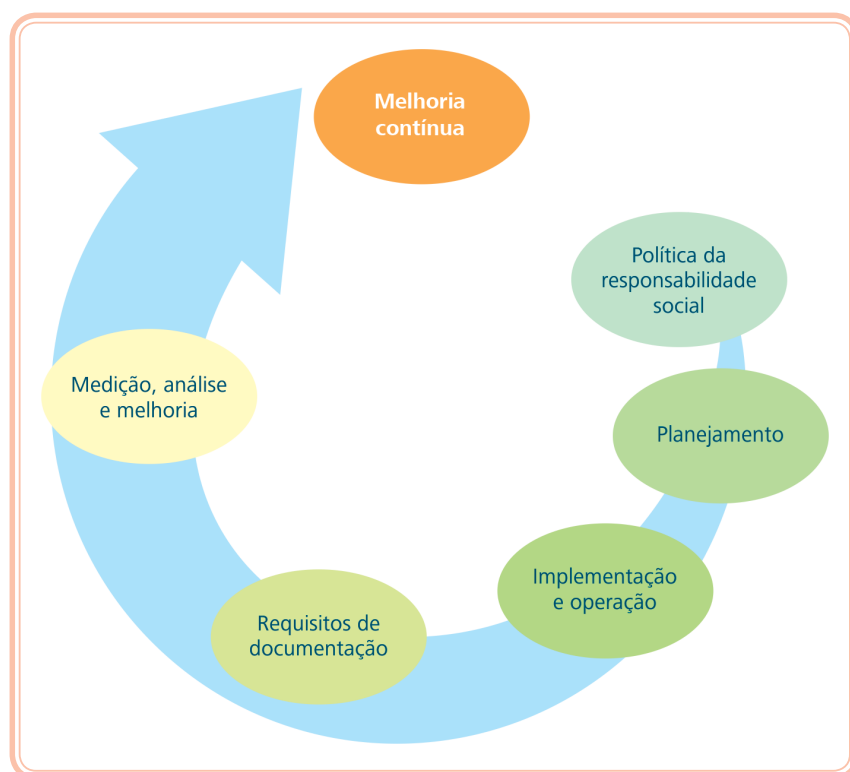
**Figura 4.1: Princípios da responsabilidade social**

Fonte: CTISM, adaptado de [http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/norma\\_nacional.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/norma_nacional.asp)

Para ter uma política da responsabilidade social eficiente é preciso que haja o comprometimento da alta direção com a melhoria contínua e com a prevenção de impactos adversos. A seguir, veremos os principais requisitos da NBR 16001:2012.

## 4.2 Requisitos da NBR 16001:2012

Em 2006, o INMETRO aprovou os requisitos para que órgãos de certificação possam emitir certificados de conformidade segundo esta norma. Desse modo, as organizações interessadas estarão aptas a implantar práticas de responsabilidade social e serão certificadas por sistema de avaliação de conformidade, reconhecido oficialmente. Esses requisitos envolvem todo o processo de implementação, ilustrado na Figura 4.2.



**Figura 4.2: Ciclo da ISO 26000**

Fonte: CTISM, adaptado de Werkema, 2013

Como podemos perceber, esta norma também segue a metodologia descrita pelo PDCA. Anteriormente, estudamos as características da política de responsabilidade social, assim, após a definição da política, seguindo os requisitos destacados, a organização seguirá mais cinco etapas, descritas a seguir juntamente com seus principais requisitos.

### 4.2.1 Planejamento

Na fase de planejamento, a organização deve definir os objetivos, metas e programas que atenderá na área de responsabilidade social, bem como os meios e prazos nos quais devem ser atingidos. É nessa fase que acontece o estabelecimento, implementação e a manutenção dos procedimentos, sendo sempre necessário documentar, identificando as partes interessadas e suas opiniões e os aspectos da responsabilidade social que possam ser controlados.

Ainda, lembramos que o planejamento deve estar em conformidade com a política da responsabilidade social, e conforme a normativa ABNT NRB 16001 deve abordar ações nos seguintes aspectos:

- Combate à pirataria, sonegação e a corrupção.
- Boas práticas de governança.
- Práticas leais de concorrência.
- Direitos da criança e do adolescente e o combate ao trabalho infantil.
- Direitos do trabalho, incluindo o de livre associação, de negociação, remuneração justa e benefícios básicos, bem como o combate ao trabalho forçado.
- Promoção da diversidade e combate à discriminação.
- Promoção da saúde e segurança.
- Promoção de padrões sustentáveis de desenvolvimento, produção, distribuição e consumo de produtos e serviços, incluindo as partes interessadas.
- Proteção ao meio ambiente e aos direitos das gerações futuras.
- Ações sociais de interesse público.

#### **4.2.2 Implementação e operação**

A organização precisa identificar as necessidades de treinamento associadas com seus interesses com o seu sistema da gestão da responsabilidade social. Assim, a organização deve dar a oportunidade e a oferta de treinamento, adotando as ações para suprir as necessidades levantadas, visando a melhoria do desempenho pessoal.

Outros dois fatores também fazem parte da implementação e operação, são eles a comunicação e o controle operacional. É necessário que a organização estabeleça, implemente e mantenha procedimentos de comunicação interna entre os diferentes níveis da organização, receber e dar respostas sempre que solicitado as partes interessadas, além de elaborar e divulgar informações periódicas a respeito do sistema de responsabilidade social.

O controle operacional visa identificar e planejar aquelas operações que estão associadas aos aspectos da responsabilidade social e garantir a sua execução, documentando os procedimentos estabelecidos, definindo critérios operacionais nos procedimentos e realizando a manutenção de melhorias periódicas no plano.

### **4.2.3 Requisitos de documentação**

Conforme a norma analisada, uma organização necessita possuir uma documentação específica que inclua:

- Declarações documentadas da política da responsabilidade social e dos objetivos e metas da responsabilidade social.
- Manual do sistema da gestão da responsabilidade social.
- Procedimentos documentados, documentos e registros definidos pela organização como necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos relacionados com a responsabilidade social.

Estes documentos devem ser mantidos e registrados para prover evidências de conformidade com os requisitos do sistema de gestão da responsabilidade social.

### **4.2.4 Medição, análise e melhoria**

É dever da organização estabelecer, implementar e manter processos documentados para monitorar e medir o impacto significativo de suas principais relações, processos, produtos e serviços. A avaliação deve ser realizada periodicamente para cumprir a legislação e a norma, caso houver não conformidade deve-se aplicar as ações corretivas e preventivas, que deverão ser devidamente documentadas.

O principal benefício que esta norma oferece é a possibilidade de ser certificável. Além disso, a norma se destaca pela sua abrangência quanto ao atendimento de requisitos do conceito de responsabilidade social, contemplando a sustentabilidade e a relação com as partes interessadas.

Como podemos perceber, a NBR 16001 possui muitas semelhanças com a norma ISO 14001, tanto no que refere a sua estrutura, quanto em seu conteúdo, envolvendo os elementos básicos de sistema da gestão, política da qualidade, procedimentos, conformidade, controle de documentos, controle de registros, ação corretiva, ação preventiva, análise e melhoria de processos. Por essa razão,

é fácil a sua integração com outros sistemas de gestão, além de ser uma norma aplicável a qualquer tipo de organização.

É importante compreender que o atendimento aos requisitos dessa norma não significa que a empresa é socialmente responsável, significa que ela possui um sistema de gestão de responsabilidade social. Por mais que a empresa se esforce para ser responsável, dificilmente satisfará todos os aspectos avaliativos dos seus *stakeholders*.

Para consolidarmos nosso estudo a respeito das normas e do compromisso com a responsabilidade social, traremos a seguir um caso de sucesso nessa temática, amplamente reconhecido no Brasil, e de conhecimento de todos. A Natura é líder de mercado no ramo de cosméticos, fundada há mais de 40 anos e com sede em São Paulo se destaca no âmbito da responsabilidade social corporativa.

#### **4.2.4.1 Case de responsabilidade social – Natura Cosméticos**



**Figura 4.3: Logomarca Natura**

Fonte: [http://s3.amazonaws.com/redenaturaprod/imagens/cnd/profile/profile\\_7633590\\_1448337923163.jpg](http://s3.amazonaws.com/redenaturaprod/imagens/cnd/profile/profile_7633590_1448337923163.jpg)

A Natura Cosméticos prima pela ética e transparência em seus negócios, e já ganhou diversos prêmios nesse contexto. Para a organização, a consciência da responsabilidade social e a responsabilidade corporativa representam um dos principais instrumentos a serem conhecidos pelos seus *stakeholders*.

A empresa considera a sustentabilidade no seu modelo de negócio, dando valor e prática a diversas ações, assim ela é reconhecida nacionalmente e internacionalmente por seu comportamento em relação aos programas sociais desenvolvidos e ao sustentável da biodiversidade e do ambiente. A seguir, destacam-se algumas práticas da empresa.



- **Programa de qualidade de vida** – benefícios criados para apoiar o colaborador, visando à melhor qualidade de vida. Envolve quatro dimensões: saúde física e mental, integração social e familiar, ambiente de trabalho e cultura e lazer, por meio de uma série de ações e benefícios que vão além do cumprimento da legislação e dos acordos sindicais.
- **Programa Natura educação** – oferece subsídios para pagamento (total ou parcial) de cursos diversos aos colaboradores e seus familiares, além de aperfeiçoamento pessoal e profissional no trabalho.
- **Programa de meio ambiente** – treinamento de aproximadamente 2.000 pessoas, entre colaboradores e terceiros, para atuar em conformidade com os requisitos da NBR ISO 14001, além de diversas práticas desenvolvidas nessa temática.
- **Programa de incentivo à contratação de pessoas com deficiência** – é um programa de acolhimento às pessoas com deficiência, prática que a Natura já adotava antes de ser determinada por lei.
- **Programa Qlicar** – programa que tem o intuito de avaliar os fornecedores em relação às questões críticas para a sustentabilidade, garantindo a qualidade e todos os insumos, produtos e serviços adquiridos de terceiros.



**Figura 4.4: Programa Qlicar**

Fonte: [http://www.natura.com.br/sites/default/files/static/fornecedores/interna\\_r1\\_c1.png](http://www.natura.com.br/sites/default/files/static/fornecedores/interna_r1_c1.png)

- **Agenda 21** – é um trabalho que envolve governo, empresa e sociedade com o objetivo de elaborar um plano de desenvolvimento sustentável para cada um dos municípios em que a Natura possui unidades industriais.
- **Linha de produtos SOU** – faz parte de um processo ecoeficiente da Natura, que envolve a cadeia de ponta a ponta para otimizar recursos e

reduzir custos e impacto negativos, como menos lixo, menor gasto de energia, menos transporte e menos poluição. Além disso, na dimensão do consumidor incentiva o consumo consciente e sustentável.

A Natura possui um sistema de gestão integrada que considera os aspectos de meio ambiente e de saúde ocupacional e segurança do trabalho, certificado pelo BVC nas normas ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

## Resumo

Com a Aula 4, a respeito da NBR 16001:2012, concluímos os estudos das normas de responsabilidades sociais do empreendimento coletivo, no caso, de uma cooperativa. Esta norma tem como principal diferencial ser certificável e aplicável a todos os tipos e portes de organizações. Posteriormente estudamos os requisitos mínimos para um sistema de gestão da responsabilidade social, a importância do papel da gerência na definição da política e dos objetivos, bem como as quatro etapas posteriores de implementação da responsabilidade social.

Dentre as questões que envolvem o planejamento se encontram o desenvolvimento de ações visando às boas práticas de governança, práticas leais de concorrência, o combate à corrupção e a discriminação e a promoção da saúde e segurança dos colaboradores. Por fim, ressaltamos que a organização deve manter processos documentados para medir o desempenho de suas ações e aplicar, sempre que necessárias, melhorias.



## Atividades de aprendizagem

1. Em relação à NBR 16001:2012, das afirmativas a seguir, a que está **incorreta** é:
  - a) Esta norma visa contribuir para o desenvolvimento sustentável e promover a saúde e o bem estar da sociedade.
  - b) O principal benefício que esta norma oferece é a possibilidade de ser certificável.
  - c) Planejamento e requisitos de informação fazem parte do processo de implementação desta norma.
  - d) Uma das principais limitações da NBR 16001 é sua aplicabilidade, somente grandes organizações podem adotar esta normativa.

- e) A organização tem o dever de manter processos documentados para monitorar e medir o impacto significativo de suas principais relações, processos e produtos.
2. Quais são os princípios que uma política de responsabilidade social deve ter e quais suas principais características?
3. Marque V ou F nas afirmações a seguir.
- ( ) O comportamento ético e transparente corresponde entre outras questões, considerar as expectativas das partes interessadas.
- ( ) O planejamento, inserido no processo de implementação da NBR 16001:2012 deve conter ações como: combate à pirataria, sonegação e a corrupção, boas práticas de governança e práticas leais de concorrência.
- ( ) A política de responsabilidade social não é um requisito exigido pela NBR 16001:2012.
- ( ) A organização não deve comunicar suas decisões e operações que impactam a sociedade, a economia e ao meio ambiente.
4. Após a leitura do case da Natura, você considera que as organizações estão buscando inserir a responsabilidade social de forma proativa ou ainda buscam agir de forma reativa, visando estar apenas em conformidade com a lei.



# Aula 5 – Indicadores de responsabilidade social

## Objetivos

Compreender os indicadores de responsabilidade social no contexto nacional, desenvolvido pelo Instituto Ethos, referência nessa temática, as principais temáticas e questões que envolvem estes indicadores.

Conhecer o funcionamento do Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones e como este pode influenciar na condução de investimentos.

## 5.1 Conceitos iniciais

Como estudamos nas aulas anteriores, nas últimas décadas o conceito de responsabilidade social ganhou força nas organizações, diversas certificações e diretrizes foram criadas para contribuir e auxiliar as organizações a inserirem a responsabilidade social nas suas atividades e nos seus negócios. Nesse contexto, também surgiram alguns institutos e indicadores que mensuram o comprometimento das empresas com a responsabilidade social, como também nas três dimensões da sustentabilidade.

Podemos destacar, a nível nacional, o Instituto Ethos, instituto criado em 1998 por um grupo de empresários e executivos da iniciativa privada de São Paulo. Este instituto tem como missão: “mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável”.

No contexto internacional, destacam-se diversos órgãos que desenvolvem indicadores de responsabilidade social, ambiental e econômico. Dos quais podemos destacar o Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones – DJSI, da Bolsa de Valores de Nova York, que desde 1999 monitora o desempenho das empresas líderes no mundo, no que se refere à incorporação da sustentabilidade em sua gestão de negócio.

A seguir, vamos conhecer o Instituto Ethos e seus indicadores de responsabilidade social.

## 5.2 Instituto Ethos



**Figura 5.1: Logomarca Instituto Ethos**

Fonte: <http://www3.ethos.org.br/wp-content/themes/ethos/images/logos/logo.png>



Para saber mais sobre o Instituto Ethos, acesse:  
<https://www.youtube.com/watch?v=yU6WrSEQUIs>  
<http://www3.ethos.org.br/>

O Instituto Ethos tem como objetivo disseminar o conceito de responsabilidade social no meio empresarial, contribuindo para que as organizações compreendam e incorporem o conceito do comportamento empresarial socialmente responsável, que executem políticas e práticas que atendam a critérios éticos, alcançando o sucesso econômico e sustentável em longo prazo. Além disso, o instituto procura ajudar as organizações a assumirem suas responsabilidades com todos aqueles que são influenciados pelas suas atividades, a demonstrar a importância do comportamento socialmente responsável a seus acionistas, a identificar oportunidades e formas inovadoras em atuar em parceria com a comunidade e prosperar, por meio do desenvolvimento social, econômico e ambientalmente sustentável.

As empresas associadas têm a possibilidade de participar de atividades que as ajudam a compreender e incorporar a responsabilidade social nas suas rotinas. As empresas também possuem acesso a fóruns de discussão, reuniões, palestras e debates, bem como a um banco de dados que reúne práticas empresariais socialmente responsáveis de excelência. Ainda, possuem acesso a publicações de apoio à implementação de políticas e práticas de responsabilidade social empresarial. O Instituto Ethos oferece todas essas contribuições a suas empresas associadas, no entanto é fundamental ressaltar que o instituto não é uma entidade certificadora de responsabilidade social ou de conduta ética, como algumas normativas que vimos nas aulas anteriores, ela não fornece nenhum tipo de selo.

Para o Instituto Ethos a responsabilidade social corporativa é uma maneira de conduzir e administrar os negócios, tornando as organizações parceiras e corresponsáveis pelo desenvolvimento da sociedade. A empresa considerada socialmente responsável é aquela que tem a competência de identificar, envolver e considerar os interesses das partes interessadas (acionistas, clientes, governo, fornecedores...), integrando esses interesses as suas decisões e ao planejamento das suas atividades. Além disso, a produção e comercialização são direcionadas

para reduzir o consumo dos bens naturais, a garantir a competitividade e continuidade à própria atividade e manter o desenvolvimento social.

Desse modo, o Instituto Ethos desenvolveu indicadores sociais que auxiliam as empresas a identificarem o seu grau de responsabilidade social e, assim, traçar planos de melhoria e novas práticas sociais. Estudaremos estes indicadores na seção a seguir.

### **5.3 Indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis**

Os indicadores Ethos são uma ferramenta de gestão, que tem como objetivo apoiar as empresas na inserção da sustentabilidade e da responsabilidade social empresarial no seu negócio, para que este seja sustentável e responsável. Esta ferramenta é composta por um questionário que possibilita o autodiagnóstico pela administração da empresa e um sistema de preenchimento *on-line* que permite gerar relatórios, servindo estes para o planejamento e a gestão de metas para a melhoria da gestão sustentável e responsável.

Assim, os indicadores desenvolvidos pelo Instituto Ethos têm como intuito mensurar e avaliar quanto a sustentabilidade e a responsabilidade social estão inseridas no negócio, contribuindo para a definição de políticas, práticas e processos. Esta ferramenta não tem como objetivo reconhecer as empresas mais ou menos sustentáveis e responsáveis, e sim apoiar e contribuir para as práticas e melhorias nesse contexto.

O questionário principal dos indicadores Ethos é composto de 47 indicadores, distribuídos em quatro dimensões (visão e estratégia, governança organizacional, social e ambiental), oito temas e 18 subtemas, como podemos ver na Figura 5.2.

Percebe-se que as temáticas consideradas nessas ferramentas vêm ao encontro dos princípios estudados nas normativas, pois essa ferramenta foi desenvolvida integrando os princípios da norma ABNT NBR ISO com as diretrizes de relatórios de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI).

Além dessa ferramenta, o Instituto Ethos desenvolve projetos específicos, promove conferências e debates e também disponibiliza um banco *on-line* de práticas nas quatro dimensões (visão e estratégia, governança organizacional, social e ambiental). A seguir, aprofundaremos as principais práticas sociais divulgadas pelo instituto.



**Figura 5.2: Dimensões dos indicadores Ethos**

Fonte: CTISM, adaptado de Instituto Ethos, 2015

## 5.4 Banco de práticas – dimensão social

O Instituto Ethos fornece um banco de práticas consideradas socialmente responsáveis, que foram desenvolvidas em empresas brasileiras e envolvem seus colaboradores internos e a comunidade, a seguir vamos conhecer algumas dessas práticas.



### 5.4.1 Companhia Paranaense de Energia (Copel)



**Figura 5.3: Companhia Paranaense de Energia Copel**

Fonte: [http://www.copel.com/hpcopel/\\_images/logoCopel.gif](http://www.copel.com/hpcopel/_images/logoCopel.gif)

#### **Objetivo principal**

Otimizar o uso de energia elétrica entre consumidores da classe residencial definida como “baixa renda”, beneficiados pela tarifa social de energia elétrica, inscritos obrigatoriamente no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) e possuidores do Número de Identificação Social (NIS).

#### **Descrição da prática**

O programa **A Copel da Comunidade** contempla as seguintes etapas:

- Realização de palestras sobre o uso eficiente da energia.
- Realização de diagnósticos energéticos nas instalações consumidoras selecionadas pelo programa.
- A partir dos diagnósticos energéticos, substituição de refrigeradores usados por novos com selo Procel, que consomem menos energia elétrica; ou de chuveiros elétricos convencionais por um sistema composto de chuveiro elétrico de menor potência e mecanismos de reaproveitamento de calor.
- Substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas com selo Procel de economia de energia em todas as residências.

## 5.4.2 Projeto Futuro Digital JBR Engenharia



**Figura 5.4: JBR Engenharia**

Fonte: <http://www1.jbr.eng.br/jbre/pt/home/>

### Objetivo principal

Possibilitar o desenvolvimento de adolescentes e jovens em situação de risco social para a inserção no mundo do trabalho de produtos com melhor desempenho ambiental ao longo de seu ciclo de vida.

### Descrição da prática

- Curso de informática, com introdução ao processamento de dados, Windows, Word, Excel, Power point, Corel Draw, Autocad 2000 e internet, com carga total de 240 horas.
- Nivelamento nas disciplinas Português e Matemática, também com 240 horas de carga horária.
- Visitas a museus e locais históricos da região metropolitana do Recife.
- Apresentação e discussão de filmes educativos e de entretenimento.
- Visitas a parques de diversões, zoológico e reservas ecológicas.
- Atendimento psicológico.

## 5.4.3 Programa Florescer – Randon



**Figura 5.5: Programa Florescer Randon**

Fonte: [http://www.ierandon.org.br/\\_files/Programs/b4vmnvemk4f.png](http://www.ierandon.org.br/_files/Programs/b4vmnvemk4f.png)

### **Objetivo principal**

Promover a formação integral de crianças e adolescentes entre 6 e 14 anos em situação de vulnerabilidade social, preparando-os para o exercício da cidadania, para uma melhor qualidade de vida e um futuro digno.

### **Descrição da prática**

Funcionando em formato de contra turno escolar, disponibiliza metodologia própria, oferecendo atividades como inglês, informática, canto coral, música instrumental, educação corporal, educação ambiental, educação para a vida, atendimento diário das tarefas escolares, reforço pedagógico e robótica, além de transporte, alimentação e uniforme gratuitamente.

Concluída a formação no Programa Florescer, os beneficiários têm a oportunidade de ingressar no Programa Florescer Iniciação Profissional, o qual oferece cursos técnicos e tem por missão preparar jovens para uma melhor inserção no mercado de trabalho, por meio de uma formação técnica e humanística, promovendo a inclusão social.

## **5.4.4 Árvore da Vida Jardim Teresópolis – Fiat**



**Figura 5.6: Árvore da Vida Jardim Teresópolis – Fiat**

Fonte: <http://www.avsibrasil.org.br/images/projetos/marcas/1329ea9d6365d9f38f1557d07b36c6ae.jpg>

### **Principal objetivo da prática**

Promover a inclusão social de crianças e adolescentes por meio de práticas socioeducativas de jovens e adultos, através de ações de capacitação profissional, empreendedorismo, encaminhamento ao mercado de trabalho, além do fortalecimento da comunidade.

### **Descrição da prática**

Após o diagnóstico, o programa iniciou suas atividades em 2004 e, desde então, são oferecidas para a comunidade do Jardim Teresópolis ações esportivas, socioculturais, de geração de trabalho e renda e fortalecimento da comunidade. Crianças e adolescentes participam de grupos de canto, dança e percussão,

formação cidadã e reforço escolar. Jovens e adultos são qualificados e encaminhados ao mercado de trabalho e empreendedores são apoiados em suas atividades comerciais. Em 2006, foi criada uma cooperativa para produção de artigos a partir de refugos da indústria e, em parceria com as escolas formais, são oferecidos cursos complementares aos educadores.

## 5.5 Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones – DJSI



**Figura 5.7: Índice de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones**

Fonte: <http://1.bp.blogspot.com/-f0WxjWlPvGI/UjicVWTgfgI/AAAAAAAAAGNY/m5pl1DWSuuA/s1600/dow-jones.gif>

O Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones, criado pela bolsa americana Dow Jones, é o primeiro índice desse tipo e um dos mais importantes em nível internacional. Esse índice tem como objetivo identificar e analisar as práticas adotadas pelas corporações que tem ações na bolsa de valores, medindo seus resultados e classificando assim estas como sustentáveis ou não. Desse modo, ao comprar uma ação de uma empresa, os compradores terão conhecimento se esta possui um comportamento socialmente e ambientalmente correto, além de poder analisar o desempenho da sustentabilidade, possibilitando identificar oportunidades de investimentos em longo prazo.

Essa classificação ocorre por meio de questionário composto de perguntas gerais e específicas, sendo comprovadas com o envio de documentos e relatórios. O questionário aborda questões ambientais, sociais e econômicas, além da dimensão de governança corporativa.

A dimensão econômica contém cinco temas: governança corporativa, relação com o investidor, gestão de crises e risco, código de conduta e cumprimento da lei e corrupção e relacionamento com cliente. As principais questões abordadas nessa dimensão referem-se à igualdade entre homens e mulheres, elaboração clara e consistente de um código de ética e transparência nas relações com seus *stakeholders*.

Na dimensão ambiental abordam-se duas temáticas: gestão ambiental e ecoeficiência, nelas destacam-se questões como o desenvolvimento de uma política de gestão ambiental, elaboração de relatórios ambientais e divulgação para seus *stakeholders*, quantidade de gases de efeito estufa emitidos e resíduos gerados, estabelecimento de metas e auditoria.

A dimensão social envolve seis temas são eles: práticas de trabalho, desenvolvimento de capital humano, atração e retenção de talentos, cidadania corporativa, envolvimento das partes interessadas e relatório social. As principais práticas abordadas são a mensuração e o controle do desenvolvimento dos funcionários, saúde e segurança, outros benefícios sociais, além dos exigidos por lei, quantidade gasta com filantropia e monitoramento dos impactos das ajudas à comunidade e gestão de risco.

Portanto, podemos perceber que as práticas de responsabilidade social além de atenderem a legislação, podem ser fatores de risco ou de oportunidades para investidores que procuram comprar ações. A responsabilidade social influencia os processos e atividades da organização, seus *stakeholders* e toda a sociedade. Assim, as organizações devem ser um dos principais atores na busca pelo desenvolvimento socialmente responsável e sustentável, por meio de uma gestão consciente e que prioriza a minimização dos impactos sociais, econômicos e ambientais.

## Resumo

Nessa aula, buscamos entender os conceitos de indicadores sociais na visão do Instituto Ethos. Para o Instituto Ethos, a responsabilidade social corporativa é uma maneira de conduzir os negócios, tornando as organizações agentes no desenvolvimento da sociedade. Assim, os indicadores desenvolvidos pelo Instituto Ethos mensuram e avaliam quanto à sustentabilidade e a responsabilidade social, esta incorporada nas atividades das organizações, disponibilizando aos seus associados o conhecimento do seu desempenho, possibilidade de melhorias e exemplos de boas práticas nas três dimensões da sustentabilidade social, econômico e ambiental.

A partir dessa aula, foi possível ter conhecimento dos exemplos de boas práticas sociais que o Instituto Ethos disponibiliza, além de estudar outro indicador de sustentabilidade, o Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones – DJSI, e sua influência nos investimentos da organização.



## Atividades de aprendizagem

1. Em relação ao Instituto Ethos, marque a alternativa **incorreta**:
  - a) O Instituto Ethos busca disseminar a responsabilidade social no meio empresarial, contribuindo para que as organizações incorporem o conceito do comportamento empresarial socialmente responsável.
  - b) As empresas associadas ao instituto Ethos possuem acesso a fóruns de discussão, e a um banco de práticas socialmente responsáveis.
  - c) Os indicadores Ethos são uma ferramenta de gestão que tem como objetivo apoiar as empresas na inserção da sustentabilidade e da responsabilidade social empresarial no seu negócio.
  - d) O questionário principal dos indicadores Ethos é composto de 47 indicadores, distribuídos em quatro dimensões.
  - e) O Instituto Ethos é uma entidade certificadora de responsabilidade social e de conduta ética.
2. Quais são as quatro dimensões estabelecidas nos indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis e quais são as principais temáticas envolvidas?
3. Descreva como a responsabilidade social pode influenciar nos investimentos do negócio.
4. Marque V ou F nas alternativas a seguir.
  - ( ) O Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones tem como foco analisar as práticas adotadas pelas corporações que se encontram na bolsa de valores, verificando seu desempenho e indicando as empresas líderes em sustentabilidade.
  - ( ) O Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones pode influenciar significativamente os investimentos de uma empresa.
  - ( ) As dimensões abordadas pelo Índice Mundial de Desenvolvimento Sustentável Dow Jones são: ambiental, social, econômica e governança corporativa.

# Aula 6 – Responsabilidade social e inovação

## Objetivos

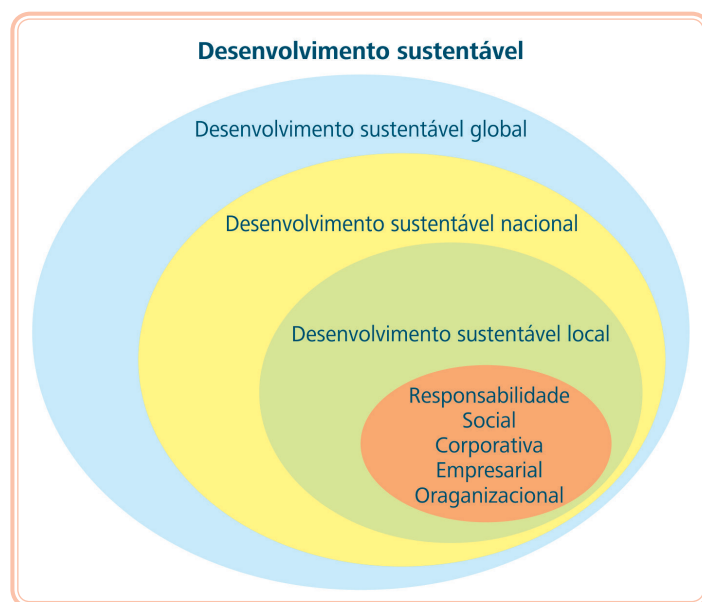
Compreender os processos de responsabilidade social e inovação.

Conhecer os projetos de responsabilidade social e inovação que as empresas vêm implementando.

## 6.1 Conceitos iniciais

As empresas representam sistemas abertos e não podem ser compreendidas isoladamente. Empresas isoladas surgem do conceito que ninguém trabalha sozinho, pois não é necessário apenas clientes, é preciso ter parceria com fornecedores, agentes de organizações de apoio, sindicatos, entre outros. Conceitualmente, são consideradas organismos vivos, pois estabelecem trocas contínuas com o seu ambiente, relacionando-se com infinitas variáveis.

As organizações se desenvolvem em níveis local, nacional e global. Zanca (2009) salienta que o processo de responsabilidade social deverá possuir sinergia em todas as etapas, bem como acompanhar todos os processos, conforme apresenta a Figura 6.1.



**Figura 6.1: Processos de RSC para o desenvolvimento sustentável**

Fonte: CTISM, adaptado de Zanca, 2009

Esta figura remete-se ao conceito que a responsabilidade social perpetua-se localmente, nacionalmente e globalmente. Ou seja, as ações de uma empresa poderão se expandir em vários níveis, sendo fatores positivos e negativos. É importante que as empresas se preocupem e tenham foco nas suas estratégias e ações, buscando melhores resultados.

## 6.2 Inovação e responsabilidade social

O capitalismo global vem aumentando a livre concorrência de forma gratificante. A possibilidade de lucros em curto prazo e a visão errada de sucesso imediato faz surgir cada vez mais empresas que oferecem os mesmos produtos ou serviços, saturando o mercado e deixando os clientes confusos com tantas opções de escolhas.



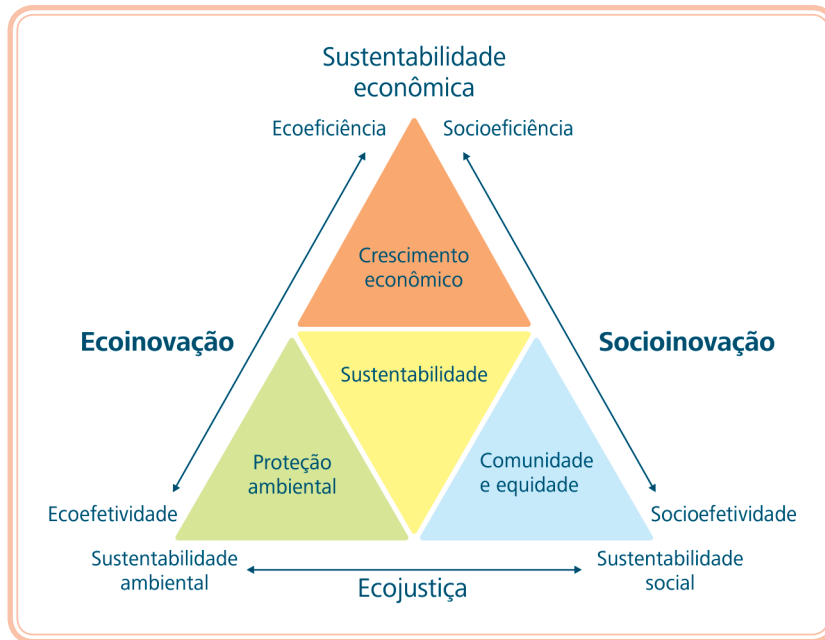
Para saber mais sobre inovação e responsabilidade social – Natura Ekos, acesse: [https://www.youtube.com/watch?v=2VWyyYXy\\_BM](https://www.youtube.com/watch?v=2VWyyYXy_BM)

Se por um lado essa abundante oferta causa a queda de preços e é vantajoso para o consumidor, que muitas vezes nem sabe aplicar critérios em suas escolhas, por outro lado, as empresas sofrem com a crescente concorrência, pois fica mais difícil atrair e reter clientes com o mercado brigando por eles.

O Instituto Ethos afirma que fabricar produtos ou prestar serviços que não degradem o meio ambiente, promover a inclusão social e participar do desenvolvimento da comunidade de que fazem parte, entre outras iniciativas, são diferenciais cada vez mais importantes para as empresas na conquista de novos consumidores ou clientes.

A inovação é um processo de mudança, que avança em vários conceitos, seu foco principal é apresentar o novo, criar possibilidades, novos produtos, novos processos. A inovação poderá ocorrer de forma radical e incremental. A Figura 6.2 apresenta a relação da inovação com a sustentabilidade.





**Figura 6.2: Inovação e sustentabilidade**

Fonte: CTISM, adaptado de Zanca, 2009

Nessa perspectiva, a inovação aparece como fator diferencial, visto que os clientes não buscam mais somente o produto em si, já que este é ofertado de forma equivalente em tantos estabelecimentos. As pessoas buscam o que mais a empresa pode oferecer além do produto, o que a empresa é. O que ela pode fazer por mim ou pela comunidade em que vivo? O que ela faz além de vender? Quando compro este produto, estou contribuindo para alguma causa? Estou fazendo parte de algo mais? Tenho direito a mais alguma coisa além do que estou comprando?

Estas são perguntas que a maioria dos clientes fazem a si mesmos e aos vendedores antes de adquirirem algum produto ou serviço. Logo se uma empresa não oferece ou não está de acordo com essa nova perspectiva, ela torna-se “desinteressante” ao comprador, caindo no seu conceito e saindo da sua lista de opções para compra.

A responsabilidade social empresarial como fator inovador nas organizações, tem alcançado resultados bastante satisfatórios, não só em agregar valor social e “fazer” a boa imagem da empresa, mas também em termos materiais (lucro), uma vez que empresas conscientes conseguem mais vantagens financeiras e, geralmente, é a primeira opção de compra de muitas outras empresas e consumidores finais.

Os desafios que hoje essas empresas enfrentam também representam ótimas oportunidades de negócio, ampliando a participação delas no mercado. A gestão socialmente responsável e os novos valores sociais abrem espaço para o surgimento de novos negócios, como o desenvolvimento de produtos e serviços ambientalmente sustentáveis.

Inovar tem se tornado uma missão cada vez mais difícil devido à velocidade com que tudo é pensado e fabricado atualmente. Logo a responsabilidade social vem atraindo os olhares de muitas pessoas, que apostam nesse novo valor para alavancarem o nome e os lucros de suas organizações.

No entanto, há que se perceber que a responsabilidade social tem se tornado necessidade e não “acessório” nas organizações. O mundo e a sociedade estão exigindo empresas limpas, empresas preocupadas com a comunidade em que estão inseridas e que fazem o possível para impactar o menos possível o meio em que estão inseridas.

Em contrapartida, as pessoas percebem nessas organizações o diferencial que os impulsionam para a compra, a inovação não mais no produto, que depois de pronto só necessita de atualizações periódicas, mas sim na forma de pensar e de agir, na forma de encarar o lugar onde estão instaladas e pessoas que vivem ali, bem como tornar essa perspectiva mais humana, mais social, e assim, contribuir de forma significativa financeiramente e socialmente, como também se beneficiando financeiramente e socialmente.

Portanto, a responsabilidade social empresarial como fator de inovação nas empresas, quando empregada criteriosamente e responsavelmente, só traz benefícios para ambas as partes envolvidas diretamente e, também, para todos envolvidos indiretamente.

### **6.3 Exemplos de responsabilidade social e inovação**

Nessa seção, buscamos entender e desenvolver alguns exemplos de empresas que possuem programas de responsabilidade social, visando apresentar técnicas, objetivos e seus principais resultados. A seguir apresenta-se o modelo do BNDES.

### **6.3.1 Responsabilidade social e ambiental BNDES**

A sustentabilidade e a responsabilidade social são temas que têm ocupado de forma crescente as discussões dentro de governos, empresas e organizações em todo o mundo. São cada vez mais evidentes para a sociedade a função social das organizações e a relação de interdependência entre os sistemas econômico, social e ambiental.

Para o BNDES, que assume o compromisso com o desenvolvimento sustentável em sua missão, responsabilidade social e ambiental é valorizar e garantir a integração das dimensões social e ambiental em sua estratégia, políticas, práticas e procedimentos.

Por isso, o banco dispõe da política de responsabilidade social e ambiental, da política socioambiental e da política de compras sustentáveis – cada uma com seu papel na promoção da sustentabilidade.

Enquanto a política de responsabilidade social e ambiental define princípios e diretrizes abrangentes que transpassam todas as atividades do BNDES e orientam seu relacionamento com os diversos públicos interessados, política socioambiental valoriza a sustentabilidade na concessão do apoio financeiro. Esta política estabelece, dentre outros fatores, critérios socioambientais para a análise do financiamento a empresas e projetos, especialmente em setores de grande impacto, como pecuária bovina e energia elétrica. Estes critérios estão explicitados nos guias socioambientais.

Já a política de compras sustentáveis do BNDES busca incentivar a adoção de práticas sustentáveis no relacionamento entre o banco e seus fornecedores. Entre suas diretrizes estão, por exemplo, o desenvolvimento de parceria com outras instituições para a articulação de compras sustentáveis compartilhadas e a exigência, sempre que possível, de critérios objetivos de sustentabilidade nos processos de licitação e contratação direta do BNDES.

### **6.3.2 Responsabilidade social Philips**

"Uma empresa socialmente responsável é aquela que gerencia seus programas e projetos sociais tendo em mente suas estratégias de negócio. É visível o alinhamento das iniciativas da Philips com seu *core business*, e certamente este é um dos elementos que a destaca e reafirma o seu compromisso junto à sociedade."



**Figura 6.3: Responsabilidade social da Philips**

Fonte: <http://www.sustentabilidade.philips.com.br/responsabilidade-social.htm>



Para saber mais sobre  
responsabilidade social  
da Philips, acesse:  
[https://www.youtube.com/  
watch?v=xgzTHRvXTM](https://www.youtube.com/watch?v=xgzTHRvXTM)

Em 2010, iniciou-se um novo ciclo do programa de voluntariado e de investimento social da Philips no Brasil e no mundo. Somando as experiências obtidas nos projetos realizados nos diferentes países em que está presente, a Philips mundial idealizou um novo programa que será implementado em todas as unidades da companhia no mundo, consolidando ainda mais sua atuação na área social.

O novo programa, chamado *Simply Healthy Schools*, está sendo adaptado às realidades de cada país onde a empresa está presente, incluindo o Brasil, reforçando sua atuação com alinhamento global. No Brasil, está sendo implementado sob o nome de Falando em Bem-Estar.

O objetivo é levar a missão e a visão da Philips, ajudando a consolidar o reconhecimento global como uma empresa voltada para a saúde e o bem-estar.

O programa tem seis eixos temáticos: ar, água, luz, terra, movimento, saúde bucal, os quais são explicados de forma interativa às crianças. Uma ação do projeto é a troca de lâmpadas em algumas escolas, melhorando a iluminação das salas de aula, o que interfere diretamente no bem-estar e na concentração dos alunos durante o aprendizado.

### 6.3.3 Projeto Doe Vida

Dentro da estratégia da Philips do Brasil de alinhar seus objetivos de projetos com suas áreas de negócios, a companhia desenvolveu o Doe Vida, na área de saúde, como forma de conscientizar e sensibilizar os adolescentes sobre prevenção de Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs), principalmente AIDS e HPV, e gravidez não planejada na adolescência. O Doe Vida tem o apoio do Ministério da Saúde, do Conselho Empresarial Nacional para Prevenção ao HIV/AIDS-Brasil (Cenaids) e do Programa Conjunto das Nações Unidas para o HIV/AIDS (Unaid), além da assessoria técnica e pedagógica do Instituto Kaplan (Centro de Estudos da Sexualidade Humana).

O método utilizado com os adolescentes é o da sensibilização, buscando tornar as situações próximas da realidade do aluno. Para isso, durante as oficinas são realizadas atividades lúdicas e interativas, propondo-se uma reflexão sobre suas próprias atitudes individuais.

Nos anos de 2008 e 2009, o projeto Doe Vida contou com o envolvimento dos voluntários das unidades de São Paulo e Capuava (SP), Varginha (MG), Recife (PE), Manaus (AM) e Lagoa Santa (MG). O público-alvo da ação é formado por alunos entre 14 e 18 anos do Ensino Fundamental e Médio de Escolas Públicas e ONGs que trabalham com adolescentes nessa faixa etária.

Mais de 200 mil adolescentes foram atendidos pelo projeto desde seu início em 2001. Em 2009, a epidemia da Influenza A (H1N1) impediu a realização de oficinas durante o mês de agosto nas unidades de São Paulo, Mauá, Varginha e Lagoa Santa, o que levou à diminuição do número de adolescentes atendidos no ano. Ainda assim, e graças à força-tarefa dos voluntários, houve recuperação das atuações e o ano finalizou com 18.674 adolescentes beneficiados.

O Projeto Doe Vida atendeu, no total, 75 % de jovens na faixa etária de 14 a 18 anos, sendo, 51 % de jovens do sexo feminino e 47 % do masculino.

## Resumo

Na aula seis, abordamos a relação da inovação e a responsabilidade social nas organizações. Nos últimos anos, cresce o processo de inovação tanto em processos, quanto em produtos e serviços, porém, quanto à busca pelo diferencial competitivo, muitas organizações esquecem como funciona o processo de inovar com responsabilidade social. Como resultado deste processo,

apresentou-se dois casos, um do BNDES e outro da Philips. Os dois casos destacam o processo de inovação e da gestão do conhecimento que utilizaram para a eficiência dos seus projetos.



## **Atividades de aprendizagem**

- 1.** Conceitue a importância da inovação no processo de responsabilidade social.
- 2.** Quais são os 4 fatores do tripé da inovação de Zanca (2009)?
- 3.** Mencione os 4 processos de RSC para o desenvolvimento sustentável de Zanca (2009).
- 4.** Comente quais são os pontos positivos do processo de responsabilidade social da Philips.

# Aula 7 – Responsabilidade social e educação para a sustentabilidade

## Objetivos

Compreender a importância da educação para a sustentabilidade no processo de responsabilidade social nas organizações.

### 7.1 Conceitos iniciais

A educação para a sustentabilidade é um dos mecanismos para a busca da conscientização das ações e atos dos indivíduos para a responsabilidade social. Barbieri (2012) salienta que a educação para a sustentabilidade no Brasil começou a ter destaque em 1988, como um importante instrumento de políticas públicas, estabelecido pela constituição da República Federativa do Brasil, pela Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA) e pela Política Nacional de Educação Ambiental (PNEA).

A partir da Lei nº 6.938 de 31/08/08, que define a PNMA, estabelece que todas as modalidades de ensino formal e informal devem incluir a educação para a sustentabilidade em seus programas de forma permanente, inclusive nos programas de treinamentos e desenvolvimento de pessoas, realizado por organizações públicas e/ou privadas.



Além dos avanços no campo da educação, os avanços no campo empresarial é crescente com a utilização dos conceitos de educação para a sustentabilidade para a busca da implementação de ações e estratégias por meio de programas de educação e conscientização.

### 7.2 Educação para a Sustentabilidade – EPS

Termignoni (2012) salienta que a educação para a sustentabilidade surgiu no ano de 1970, momento em que o foco para o papel educacional começou a ter destaque. As universidades se esforçaram para definir e ao mesmo tempo assumir seu papel no que se refere ao ensino para um futuro sustentável. Os encontros internacionais que foram realizados, procuraram respostas coletivas para os problemas a serem enfrentados.



**Figura 7.1: Educação para a sustentabilidade**

Fonte: CTISM

Tauchen (2007) discute a existência de duas correntes de pensamento quanto ao seu papel das Instituições de Ensino Superior (IES) frente ao DS. A primeira corrente enfatiza o caráter educador dessas instituições, como produtoras e disseminadoras de conhecimento, possuindo grande responsabilidade na formação dos futuros tomadores de decisão perante as questões relacionadas ao DS. A segunda corrente salienta as ações ligadas à sustentabilidade praticada nos campi universitários, considerando o papel multiplicador das IES na busca de alternativas de solução para os problemas concretos da sociedade.

No âmbito dos eventos, destacou-se a Declaração de Talloires na França, de 1950, que reuniu mais de 400 universidades de várias regiões do mundo, e a declaração de Luneburg de 2001, que reuniu 1.000 instituições na *Global Higher Education For Sustainability (GHESP)*, Conferência sobre o Ensino Superior para o DS. Mais recentemente em 2009 evidencia-se a *Alternative University Appraisal (AUA)*, Comunidade das Universidades Asiáticas, que visa fortalecer as estratégias de educação para a sustentabilidade, como um pacto global (TERMIGNONI, 2012). Para esta mesma autora, a educação para a sustentabilidade adquiriu grande importância devido ao movimento pelo DS. O final do século XX e o início do século XXI foram marcados pela criação de diferentes organizações voltadas para esta finalidade.

Termignone (2012) salienta que, também, foram criadas algumas associações entre instituições. Como a Rede Universitária de Programas de Educação Ambiental (RUPEA) das universidades brasileiras, a *Association for the Advancement of Sustainability in Higher Education (AASHE)*, Associação para o Avanço da Sustentabilidade no Ensino Superior das Universidades dos Estados Unidos e Canadá; a *People & Planet Green League* – Liga de Pessoas & Planeta Verde, das universidades do Reino Unido e a AUA, Avaliação Universitária Alternativa das universidades Asiáticas. Barbieri (2012) enfatiza que até a



Rio-92, as universidades praticamente não estavam engajadas na discussão global acerca do DS de modo que as declarações realizadas anteriormente (Tailloires e Halifax) enfocaram principalmente o caráter educacional das IES.

Diante desse panorama, se as instituições realmente praticarem o discurso normalmente considerado o mais adequado, de que a sustentabilidade e a responsabilidade social são produtos da organização, as mesmas colherão bons resultados, desde o aumento da produtividade, da lucratividade, assim como a existência de funcionários, docentes e discentes mais responsáveis sustentavelmente (SEVERO; DELGADO; PEDROZO, 2006).

Engelman; Fracasso; Tometich (2012) salientam que as práticas e estruturas dos sistemas de gestão ambiental em IES podem variar dependendo da sua localização geográfica, dimensão, condições do ambiente local, capacidade de aproveitamento de oportunidades, cooperação interinstitucional, capacidade de concretização de parcerias com entidades muito diferentes e outros aspectos.

O papel das IES na promoção do desenvolvimento sustentável da sociedade também foi destacado por Zitzke (2002), ao afirmar que a educação é importante para a dimensão ambiental, uma vez que atue como tradutora do conhecimento técnico e científico para a compreensão de todos os envolvidos nas questões ambientais, ao mesmo tempo em que possa induzir o pensamento crítico, buscar demonstrações ou justificativas e não aceitar sem análise a implantação de qualquer projeto que ofereça riscos sociais ou ambientais.

Barth; Rieckmann (2012) enfatizam que a educação para a sustentabilidade no ensino superior representa um novo desafio para o sistema acadêmico, uma vez que muitas universidades realizam atividades para a sua implementação, e vários estudos apontam barreiras para a inserção da sustentabilidade nos currículos.



A inserção da sustentabilidade como tema transversal, segundo Nobre; Menezes; Frega (2012) pauta-se na teoria construtivista e precisa desenvolver o discente em cinco dimensões: a consciência, o conhecimento, a atitude, a capacidade e a participação; pilares fundamentais para uma sociedade sustentável centrada no desenvolvimento da autonomia, da produção de conhecimento e de cultura, e voltada para a formação de pessoas com pensamento coletivo.

Shrivastava (2010) salienta que nossas práticas atuais de ensino na gestão sustentável estão repletas de fatos científicos, ferramentas analíticas, modelos de otimização e técnicas de gestão destacando que um dos pilares para a aprendizagem da sustentabilidade na educação é a pedagogia da paixão

com o objetivo de auxiliar os estudantes a compreenderem e resolverem problemas. Para esse mesmo autor, a paixão para a sustentabilidade pode ser ensinada utilizando uma pedagogia holística que integra a aprendizagem física, emocional e espiritual com a intelectual.

### 7.3 Caso da EPS na empresa – Nativa

Especializada no desenvolvimento de programas e projetos de educação para sustentabilidade, a empresa Nativa Socioambiental foi incubada no Parque Tecnológico Itaipu (PTI) em 2009, e desde então vem atuando na prestação de serviços e assessoria para atender a administração pública, instituições de ensino, cooperativas, comitês de bacias hidrográficas, unidades de conservação e empresas de diversas áreas de atuação.

Atualmente, a Nativa é uma empresa graduada do espaço de empreendedorismo, da Fundação PTI. “O PTI nos deu condições, num momento em que nosso segmento ainda era novidade e quase não existiam empresas que prestavam serviço nessa área, para testar a viabilidade econômica e a possibilidade de iniciar o processo com um contrato, eram duas condições favoráveis que não encontraríamos em outro local do país”, disse a diretora-executiva da empresa, Valéria Casale.

Entre as empresas atendidas pela Nativa estão Itaipu Binacional – Programa Cultivando Água Boa, Conselho dos Municípios Lindeiros ao Lago de Itaipu, Falcão Bauer – Centro Tecnológico de Controle da Qualidade, SESC – PR, TrigoMar, Ministério do Desenvolvimento Agrário, Ministério do Meio Ambiente – Diretoria de Educação Ambiental Fundação Roberto Marinho e Petrobras.



“A trajetória da empresa no desenvolvimento e aplicação das tecnologias sociais com o objetivo de mobilizar pessoas e construir programas de educação socioambiental participativos ampliou a atuação da empresa para além da região da Bacia do Paraná 3, e hoje a Nativa implementa projetos e ações nas regiões sul, sudeste e norte do país”, explicou a diretora.

Ao mesmo tempo, em que amplia a área de atuação, a Nativa busca a diversificação do portfólio de serviços na área socioambiental e de projetos, para promover a mudança e adoção de práticas que resultem em benefícios efetivos para pessoas, equipes e organizações. “Hoje estamos estudando outros cenários, abrindo o portfólio dentro da área de educação para a sustentabilidade, focando a gestão da informação e inserindo nos nossos serviços indicadores socioambientais”, acrescentou Valéria.

Para 2013, a Nativa está direcionando parte de suas ações para o desenvolvimento de projetos com empresas de grande porte voltadas para a implantação de empreendimentos tais como pequenas centrais hidrelétricas linhas de transmissão e mineradoras. “Hoje, por conta da necessidade de medidas legais, estas empresas precisam trabalhar com diagnósticos socioambientais e a percepção socioambiental que é realizada com a comunidade inserida no entorno do empreendimento”, explicou a diretora.

## Resumo

Na aula sete, trabalhamos com o tema da educação para a sustentabilidade para a promoção da responsabilidade social nas organizações. Em primeiro momento foram discutidos os principais conceitos e evolução da temática.

Verificou-se que a EPS iniciou, há vários anos, como um processo de desenvolvimento no ensino, e vem crescendo na última década como uma ferramenta de apoio para as organizações, que buscam implementar estratégias e ações para a busca do desenvolvimento sustentável e da responsabilidade social.

## Atividades de aprendizagem

1. Conceitue educação para a sustentabilidade.
2. Qual a relação da educação para a sustentabilidade com a responsabilidade social?
3. Quais as dificuldades para a implementação da educação para a sustentabilidade nas empresas?
4. Quais os pontos positivos da implementação da educação para a sustentabilidade na empresa Nativa?





# Aula 8 – A responsabilidade social e seu papel para a promoção da sustentabilidade nas organizações

## Objetivos

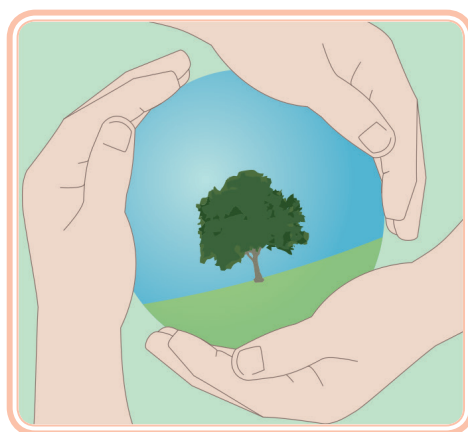
Compreender a relação da sustentabilidade e da responsabilidade social para a busca do equilíbrio e do desenvolvimento sustentável.

### 8.1 Conceitos iniciais

O conceito de sustentabilidade e as discussões relacionadas ao Desenvolvimento Sustentável (DS) do Planeta são cada vez mais recorrentes em diferentes contextos e áreas do conhecimento. Em virtude dos inúmeros problemas sociais e ambientais que vêm ocorrendo nas últimas décadas são crescentes as preocupações sobre como atingir o DS, definido como aquele “capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer com a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações” (WCED, 1987, p. 9).



Para saber mais sobre responsabilidade social e desenvolvimento sustentável, acesse: [https://www.youtube.com/watch?v=\\_Bw8ugKWUHU](https://www.youtube.com/watch?v=_Bw8ugKWUHU)



**Figura 8.1: Desenvolvimento sustentável integrado**

Fonte: CTISM

### 8.2 Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade

Gerações futuras, aquecimento global, inclusão, conectividade, equidade, prudência e segurança parecem ser tópicos não comumente tratados pela lógica organizacional.



Ben-Eli (2006) compara o DS com o sucesso de um voo de uma aeronave, e afirma que para ter sucesso em um voo é necessário que os operadores conheçam os princípios básicos da aerodinâmica; da mesma maneira, para entender o processo do DS, é preciso guiar-se por um conjunto de princípios que fundamentam a sustentabilidade como um estado permanente.



**Figura 8.2: Sustentabilidade – união e equilíbrio**

Fonte: CTISM

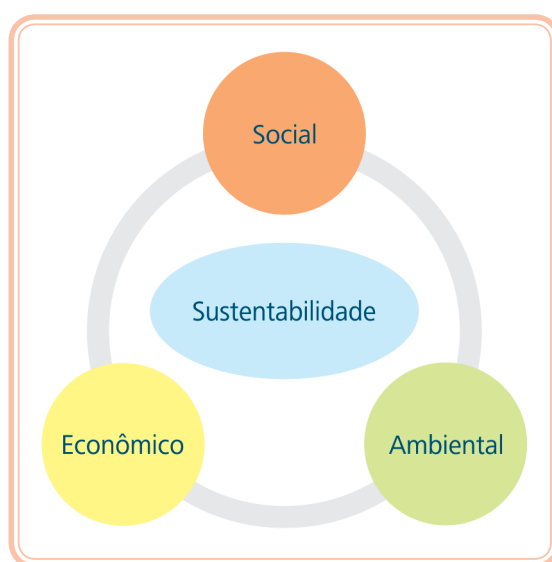


Para saber mais sobre desenvolvimento sustentável, acesse: <https://www.youtube.com/watch?v=6bY-5ivpt0sável>

Vários autores conceituam sustentabilidade procurando encontrar uma forma sistemática para operacionalizá-la nas organizações. A operacionalização do conceito de DS ganhou diversas conotações e vários modelos alcançaram destaque, tanto no meio acadêmico quanto no empresarial. Um dos principais modelos, que procurou reduzir a sustentabilidade a um padrão mínimo de operacionalização é o denominado *Triple Bottom Line* (TBL) conhecido como Tripé da Sustentabilidade (ELKINGTON, 2012).

A sustentabilidade é definida como o “princípio de assegurar que nossas ações hoje não limitarão a gama de opções econômicas, sociais e ambientais disponíveis para as gerações futuras” (ELKINGTON, 2012 p. 20). O conceito se operacionaliza em três pilares: econômico, social e ambiental, os quais o seu proponente associa à metáfora de um garfo com três dentes que representam, cada um, uma das dimensões da sustentabilidade.

A Figura 8.3, demonstra que as três dimensões devem estar integradas. A dimensão **social** refere-se ao **capital humano**, comunidade, sociedade como um todo, definindo a necessidade de pagamentos de salários justos e adequados à legislação trabalhista, além de proporcionar outros aspectos como o bem estar dos funcionários. A dimensão **ambiental** refere-se ao **capital natural** de um empreendimento ou sociedade, indicando que é preciso amenizar o impacto ambiental negativo e compensar o que não é possível amenizar. A dimensão **econômica** refere-se aos temas ligados à **produção, distribuição e consumo de bens e serviços**, devendo levar em conta outros aspectos que envolvem o setor em que a organização atua (ELKINGTON, 2012).



**Figura 8.3: O TBL**

Fonte: CTISM, adaptado de Elkington, 2012

Dentre outros conceitos resgata-se o proposto por Sachs (2004), que salienta a importância da sustentabilidade para o crescimento do desenvolvimento sustentável, estabelecendo um modelo pautado em 8 dimensões que devem estar integradas, e, em equilíbrio, a saber: social, cultural, ecológico, ambiental, territorial, econômico, político nacional e político internacional.

## 8.3 Exemplo de responsabilidade social da Amanco



**Figura 8.4: Responsabilidade social da Amanco**

Fonte: <http://www.amanco.com.br/sustentabilidade/>



A ecoeficiência é um dos pilares do modelo de desenvolvimento sustentável da Amanco Brasil. Este conceito une a eficiência econômica e eficiência ecológica, e resulta de um esforço corporativo para produzir mais e melhor, com o uso de menos insumos e com o menor impacto ambiental possível, mantendo a qualidade dos produtos e serviços.

Na Amanco Brasil, o compromisso com a ecoeficiência é renovado a cada dia e serve de estímulo para que toda a organização busque combinar o bom desempenho nos negócios com a contribuição efetiva para manter a capacidade de sustentação do planeta.

Um dos recursos mais importantes no modelo de ecoeficiência da Amanco Brasil é o seu sistema de gestão ambiental, que possui Certificação ISO 14001, permitindo à empresa ampliar o grau de conhecimento sobre os impactos ambientais de suas operações e definir parâmetros necessários para a adoção de medidas de aperfeiçoamento.

Outro ponto importante dentro do sistema de gestão ambiental são os indicadores de ecoeficiência que consolidam resultados dos indicadores de consumo de energia, água, matéria-prima, geração de resíduo e desperdício.

Os ganhos por ecoeficiência são computados, o que faz com que as metas sejam sempre desafiadoras e que investimentos que proporcionem a melhoria do desempenho ambiental sejam priorizados. Quando melhorias realizadas não são mais impactantes no desempenho, é o momento de eco inovar.



Desde 2001, a Amanco Brasil acumulou economias por ecoeficiência de aproximadamente US\$ 1,6 milhões no processo de extrusão e reduziu o consumo de água para uma terça parte do inicial.

### 8.3.1 Modelo de responsabilidade social Amanco

A Amanco Brasil busca ser vista pela sociedade também como um modelo no campo da responsabilidade ambiental. Isso significa ser percebida como uma organização empenhada na operação de unidades industriais cada vez mais limpas, seguras e saudáveis e comprometida com um modelo de gestão que minimize os impactos provocados no meio ambiente e na comunidade por seus processos industriais, produtos e serviços.

Mesmo com uma atividade classificada como sendo de baixo impacto ambiental, a Amanco Brasil se preocupa em utilizar de forma responsável os recursos naturais, de modo a minimizar os efeitos de sua atividade industrial na natureza, em benefício dos colaboradores, dos consumidores e da comunidade.

A política da Amanco Brasil procura compreender a questão ambiental de uma forma ampla, não se limitando ao cuidado com a proteção da natureza. Seu modelo incorpora também a preocupação com a saúde e a segurança de seus colaboradores, das comunidades vizinhas às suas fábricas e dos usuários de seus produtos.

A companhia segue as diretrizes do Programa de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (PROSAMA), instrumento de gestão desenvolvido pelo Grupo Amanco para auxiliar suas empresas na construção de um ambiente de trabalho adequado e seguro.

Com esse objetivo a empresa implementou um sistema de gestão ambiental baseado na norma ISO 14001 e um sistema de gestão de saúde ocupacional e de segurança baseado na OHSAS 18001, sendo que ambos estão ligados aos demais sistemas, integrados em um modelo único de gestão, denominado SIGAM – Sistema Integrado de Gestão Amanco, que possui a tripla certificação em todas as unidades produtivas da Amanco Brasil.

A empresa conta também com um sistema de gerenciamento de materiais que assegura o mapeamento de todas as matérias-primas utilizadas na fabricação de seus produtos. Por seu intermédio, cada insumo passa por um processo de



qualificação, segundo critérios de saúde, segurança, meio ambiente, percepção, operação e processo. Essa qualificação assegura que os materiais utilizados seguem as recomendações de gestão ambiental, de saúde e de segurança pertinentes.

A companhia promove uma série de programas de substituição de materiais utilizados no ciclo produtivo, por materiais menos agressivos à saúde humana e ao ambiente.



A Amanco Brasil procura fazer do engajamento de seu pessoal um importante aliado na obtenção de avanços de práticas de responsabilidade ambiental corporativa. Um dos mais relevantes exemplos é o programa de coleta seletiva e de gerenciamento de resíduos, que ressalta a importância do descarte correto de resíduos em coletores específicos para cada tipo de material por meio da mobilização dos colaboradores efetivos, terceirizados e temporários, assim como o acompanhamento sistemático dos progressos obtidos.

## Resumo

Nessa aula, abordamos a importância do desenvolvimento sustentável nas organizações, conceitos de sustentabilidade, tripé da sustentabilidade desenvolvido por John Elkington – econômico social e ambiental. Para as relações dos temas, foi apresentado o caso de sustentabilidade da empresa Amanco. Verifica-se que várias organizações vêm adotando o conceito da sustentabilidade em suas ações e estratégias.



## Atividades de aprendizagem

1. Conceitue desenvolvimento sustentável.
2. Elucide a importância da responsabilidade social para a busca e equilíbrio para o desenvolvimento sustentável.
3. Mencione a ISO que auxiliou no processo da busca da ecoeficiência da Amanco.
4. Na sua avaliação, quais são os pontos positivos do processo de responsabilidade social da Amanco?

## Referências

ALMEIDA, J. A problemática do desenvolvimento sustentável. In: BECKER, D. (Org). **Desenvolvimento sustentável: necessidade e/ou possibilidade?** Santa Cruz do Sul: Edunisc, 1999.

ASHLEY, P. A. (Coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 26000**: diretrizes sobre responsabilidade social. 1. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2010. 110 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16001:2012**: responsabilidade social: sistema de gestão: requisitos. 1. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2012. 48 p.

BARBIERI, J. C. **Educação ambiental e gestão ambiental na formação de um administrador**: uma visão do quadro regulatório. São Paulo: Ottoni, 2012.

BARTH, M.; RIECKMANN, M. Developing teaching staff as a catalyst for change curriculum for education for sustainable development: a perspective of output. **Journal of Cleaner Production**. v. 26, p. 28-36, May 2012.

BEN-ELI, M. U. **Sustentabilidade**: os cinco princípios fundamentais. 2006. Disponível em: <<http://www.sustainabilitylabs.org/page/sustainability-five-core-principles>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

BNDES. Banco Nacional do Desenvolvimento. **Política de responsabilidade social e ambiental do BNDES**. Disponível em: <[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes\\_pt/Institucional/acesso\\_a\\_informacao/Perguntas\\_frequentes/responsabilidade\\_social\\_ambiental](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/acesso_a_informacao/Perguntas_frequentes/responsabilidade_social_ambiental)>. Acesso em: 05 out. 2015.

CARROLL, A. B. The Pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business Horizons**, v. 34, n. 4, p. 39-48, jul./ago. 1991.

ELKINGTON, J. **Sustentabilidade, canibais com garfo e faca**. São Paulo: M. Books do Brasil Ltda., 2012.

ENGELMAN, R.; FRACASSO, E. M.; TOMETICH, P. Gestão ambiental em universidades brasileiras (Environmental management in brazilian universities). In: ENGEMA, 14., 2012. **Anais...** São Paulo: FEA-USP, 2012.

INSTITUTO ETHOS. **8º Prêmio Ethos de jornalismo**: empresas e responsabilidade social. São Paulo: Instituto Ethos, 2008. 222 p.

INSTITUTO ETHOS. **Indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis**: indicadores Ethos - MM360 promoção da equidade de gênero. 2015. Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br/cedoc/indicadores-ethos-mm360-para-a-promocao-da-equidade-de-genero/#.VqbbDsf39-y>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

NOBRE, F. S.; MENEZES, G. G.; FREGA, J. R. The social constructionist perspective for management education in sustainable business. **Journal The Academy of Business in Society**, p. 01-05, Abr. 2012.

OLIVEIRA, L. G. M.; PINTO, F. R.; LIMA, D. P. Sistemas de gestão: um estudo comparativo das normas socioambientais. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 11., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FGV-EAESP, 2008.

PHILIPS. **Sustentabilidade**. Disponível em: <<http://www.sustentabilidade.philips.com.br/responsabilidade-social/projeto-doe-vida.htm>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

PONCHIROLLI, O. **Ética e responsabilidade social empresarial**. 1. ed. Curitiba: Jurua, 2007. 151 p.

SACHS, I. **Desenvolvimento**: incluyente, sustentável, sustentado. Rio de Janeiro: Garamond, 2004.

SEVERO, L. S.; DELGADO, N. A.; PEDROZO, E. Á. A emergência de inovações sustentáveis: questão de opção e percepção. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 9., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FGV-EAESP, 2006.

SHRIVASTAVA, P. Pedagogy of passion for sustainability. **Journal Academy of Management Learning & Education**, v. 9, n. 3, p. 443-455, 2010.

TAUCHEN, J. **Um modelo de gestão ambiental para implantação em instituições de ensino superior**. 2007. 149 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – UPF, Faculdade de Engenharia e Arquitetura, Passo Fundo, 2007.

TERMIGNONI, L. D. F. Framework de sustentabilidade para instituições de educação superior comunitárias. 2012. 215 f. Dissertação (Mestrado em Administração-Sustentabilidade) – PUC/RS, Porto Alegre, 2012.

WCED. World Commission on Environment and Development: our common future, 1987. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm>>. Acesso em: nov. 2012.

WERKEMA, C. **Métodos PDCA e DMAIC e suas ferramentas analíticas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

ZANCA, F. **Responsabilidade social corporativa e inovação**. Palestra. 2009. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/9129214-06-07-2009-responsabilidade-social-corporativa-e-inovacao-3-estagios-de-aplicacao-agenda-desenvolvimento-sustentavel-relacao-com-a-inovacao.html>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

ZITZKE, V. A. Educação ambiental e eco desenvolvimento. **Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental**, Porto Alegre, n. 9, p. 175-188, jul./dez. 2002.

## Currículo do professor-autor

**Aier Tadeu Gabriel Morcelli** é licenciado em Matemática, engenheiro civil. Especialização em Métodos Quantitativos, Metodologia do Ensino e em Informática Educativa. Mestrado em Engenharia de Produção. Docente, desde agosto de 1983, atuou como Engenheiro Civil em Santa Maria e São Vicente do Sul. Iniciou a carreira no Ensino Federal em 1985, na Escola Agrotécnica Federal de São Vicente do Sul, transferiu-se em 1994 para a Escola Agrotécnica Federal de Alegrete e em 1995 passou a integrar o grupo de docentes do Colégio Agrícola de Santa Maria, que posteriormente passou a chamar-se Colégio Politécnico da UFSM, com atuação no Ensino Médio, Técnico e Tecnológico.



**Lucas Veiga Ávila** é doutorando em Administração pelo Programa de Pós-graduação em Administração PPGA/UFSM. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM (2014). Especialista em Gestão Estratégica de Negócios pela Universidade Regional Integrada – URI (2011). Graduação em Administração pela Universidade Regional Integrada – URI (2010). Professor Assistente do Magistério Superior da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS. Membro do Grupo de Estudos e Pesquisas em Estratégia, Inovação e Sustentabilidade do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria – PPGA/UFSM, e do Grupo de Estudos e Pesquisas em Organizações Coletivas – GESCOOL.



