

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA

Uma economia globalizada, com expansão das fronteiras comerciais, industriais e tecnológicas, abre um leque de oportunidades e faz com que o mundo esteja em constante mutação, provocando também uma reviravolta nos negócios.

Com o aumento da população e das atividades industriais, multiplica-se a emissão de gases poluentes na atmosfera, levando a uma nova realidade mundial: o fatídico Aquecimento Global, que tem como pilares os impactos causados pelas ações do homem ao seu ambiente natural.

Pesquisadores afirmam que o aquecimento global ocorre em função do aumento dos gases derivados da queima da gasolina e do diesel na atmosfera, como dióxido e monóxido de carbono, metano e ozônio. Esses gases formam uma camada de difícil dispersão de calor, causando o efeito estufa.

As mudanças climáticas provocadas pelo aquecimento global causam profundas transformações no âmbito social, despertando a consciência coletiva para novas práticas de consumo consciente, como afirma Tachizawa (2004, p. 23):

O novo contexto econômico caracteriza-se por uma rígida postura dos clientes, voltada à expectativa de interagir com organizações que sejam éticas, com boa imagem institucional no mercado, e que atuem de forma ecologicamente sustentável.

O consumo consciente é uma maneira de adquirir bens com o devido conhecimento do impacto que pode causar, pois todo consumo causa impactos positivos ou negativos na economia, no social, na natureza e em cada pessoa. O impacto dessas escolhas de consumo determinará as características do mundo em que viveremos (INSTITUTO AKATU, 2009)¹.

Segundo a *World Wide Fund For Nature* (WWF) Brasil (2009)², desenvolvimento sustentável é “O desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, garantindo a capacidade de atender as necessidades das futuras

1 INSTITUTO AKATU - ONG brasileira que incentiva o consumo consciente.

2 WWF BRASIL- ONG dedicada a conservação da biodiversidade do planeta.

gerações. É o desenvolvimento que não esgota os recursos para o futuro”. Nos últimos anos, tornaram parte das estratégias corporativas às práticas de responsabilidade social, em face da relação entre retorno econômico, ações sociais e conservação da natureza, unindo prosperidade, estado de saúde ambiental e o bem estar coletivo da sociedade, harmonizando os dois objetivos propostos pela ONU: o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental (WWF BRASIL, 2009).

É importante que o administrador dissemine o conceito de sustentabilidade, reciclando seus hábitos e os da organização que está à frente. Ações simples, mas eficazes, podem ser introduzidas na cultura da empresa, como: promoção de palestras de sensibilização, coleta seletiva, uso de materiais reciclados, ações sociais, incentivo ao consumo consciente para fornecedores, colaboradores e clientes, assumindo assim uma postura ética e responsável perante a sociedade e o planeta.

1. 2 PROBLEMATIZAÇÃO

Mecanismos de produção voltados apenas para o lucro, consumo irresponsável de bens, falta de conscientização social, ausência de ética e responsabilidade para com a sociedade são apenas alguns itens da imensa lista que vai à contra mão do desenvolvimento econômico sustentável.

Diante da emergente necessidade de conscientização geral, cabe aos governos, organizações, acionistas e sociedade admitirem a responsabilidade pelo desenvolvimento desestruturado e pelo impacto causado por suas ações.

As organizações precisam repensar estratégias, pois o planeta pede soluções imediatas que devem ser sustentáveis no longo prazo, garantindo assim os recursos necessários para atender as necessidades das atuais e futuras gerações. Isso é possível assumindo um comportamento socialmente responsável em busca do crescimento sustentável mundial.

Baseado no que foi exposto, questiona-se: quais as estratégias utilizadas por gestores envolvidos com as questões de responsabilidade socioambiental de uma empresa de serviços especializados em saúde, na cidade de Fortaleza para atingir os níveis de sustentabilidade exigida atualmente?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Verificar as principais estratégias utilizadas por gestores envolvidos com as questões de responsabilidade socioambiental de uma empresa de serviços especializados em saúde localizada em Fortaleza para atingir os níveis de sustentabilidade exigida atualmente.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar o programa socioambiental da empresa de serviços especializados em saúde objeto da pesquisa.
- Verificar as principais ações da empresa relacionadas à responsabilidade socioambiental.
- Comparar as ações socioambientais desenvolvidas pela empresa com a sustentabilidade exigida atualmente.

1.4 JUSTIFICATIVA

Por ser de extrema importância os compromissos com o social e o ambiental é que se faz necessário o estudo de estratégias corretas e eficazes, exigidas pela atual situação mundial que tem como principal objetivo o desenvolvimento sustentável das nações. Pretende-se com este estudo, além de mostrar as principais ações utilizadas pela empresa já mencionada, verificar a possibilidade de fortalecer essas estratégias ou desenvolver novas ações capazes de gerar políticas de interação cada vez mais eficazes em direção ao árduo caminho da sustentabilidade.

A pesquisa justifica-se pela relevância do tema, que embora esteja em foco, ainda necessita de aprofundamentos e comprometimentos em todos os campos da ciência, inclusive na administração de empresas, já que os profissionais dessa área têm papel fundamental no desenvolvimento sustentável.

Tendo como ferramentas práticas sociais e ambientais corretas, as empresas devem contribuir para o desenvolvimento local, regional e nacional, inserindo-se assim, na sociedade civil global emergente, onde se prioriza a construção de um

mundo democrático e humano, sem que para isso seja necessário destruir o planeta e todos os bens que ele oferece.

A responsabilidade socioambiental em empresas do segmento da saúde é de extrema importância, pois essas atividades geram uma quantidade significativa de resíduos que podem causar danos ao meio ambiente e à sociedade. Faz-se necessário que haja o manejo correto desses resíduos, seguindo as normas exigidas, evitando assim, contaminação do planeta e aumento de doenças nos indivíduos que nele habitam.

Os Resíduos Sólidos dos Serviços de Saúde (RSSS), por serem grandes fontes de degradação ambiental precisam de especial atenção por parte dos gestores da área de saúde. É possível que o desconhecimento do assunto por parte dos profissionais que atuam diretamente na geração desses resíduos seja a causa do potencial risco ao meio ambiente e suas diversas consequências. É imprescindível que haja uma conscientização dentro da organização sobre os reais riscos que esses resíduos carregam se manejados de maneira incorreta. Isto pode ser feito através de programas de educação ambiental e treinamentos voltados para o manejo correto dos RSSS.

Com essas providências e outras que eventualmente possam surgir, poderá haver maior controle dos riscos de contaminação, bem como a redução da quantidade de resíduos gerados e conseqüentemente o possível aumento da qualidade dos serviços ofertados pelo estabelecimento de saúde.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

De maneira específica, o projeto está organizado em cinco capítulos, incluindo esta introdução. No segundo capítulo apresenta-se a fundamentação teórica tomada como base para atingir os objetivos do projeto. O terceiro capítulo abordou os procedimentos metodológicos como: classificação, cenário e sujeitos da pesquisa, instrumentos de coleta de dados, análises e interpretações dos dados, bem como as estratégias de trabalho. Já no capítulo quatro apresenta-se os resultados obtidos. As considerações finais são construídas no quinto capítulo, juntamente com as recomendações à empresa estudada e sugestões para futuros trabalhos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESTRATÉGIAS DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

Inicialmente faz-se necessário definir o que é estratégia. Derivada da palavra grega *strategos*, que significa general, na Grécia Antiga estratégia significava tudo o que o general fazia, a arte e ciência de conduzir forças militares para derrotar o inimigo ou abrandar os impactos causados pela derrota. Já na época de Napoleão esse conceito estendeu-se aos movimentos políticos e econômicos com intuito de buscar mudanças apenas para a vitória (STEINER apud OLIVEIRA, 2005). Para Michaelis (2002), é a arte de usar os meios disponíveis para atingir determinados objetivos.

Voltando-se para as organizações, o conceito proposto por Wright, Kroll e Parnell (2000, p. 24) afirmam que “estratégia refere-se aos planos da alta administração para alcançar resultados consistentes com a missão e os objetivos gerais da organização”. Para Mintzberg e Quinn (2001, p. 20), “estratégia é o padrão ou plano que integra as principais metas, políticas e seqüências de ações de uma organização em um todo coerente”. Oliveira (2005 p.21), reforça dizendo que “a finalidade das estratégias empresariais é estabelecer quais serão os caminhos, os cursos, os programas de ação que devem ser seguidos para alcançar os objetivos ou resultados estabelecidos pela empresa”.

Nesta monografia adotou-se o conceito proposto por Porter (1986 p. 14), por conter a noção essencial de estratégia, seja qual for o ramo de atuação da empresa, funcionando de maneira genérica de acordo com a necessidade de cada organização, onde é afirmado que “estratégia competitiva é uma combinação dos fins (metas) que a empresa busca e dos meios (políticas) pelos quais ela está buscando chegar lá”.

Henderson (1979, apud CHIAVENATO, 2003), afirma que usando-se a estratégia adequada é possível ordenar, alocar e integrar os recursos organizacionais, para que a organização assuma uma postura viável, de maneira única, baseada em suas competências internas, diante de situações previsíveis ou não, relativas a mudanças no ambiente onde está inserida e movendo-se de maneira contingencial frente aos concorrentes:

Quanto mais o ambiente se torna dinâmico e mutável, mais necessária se torna a estratégia, principalmente quando os demais atores inteligentes disputam os mesmos clientes e fornecedores afetando os objetivos organizacionais desejados. (CHIAVENATO, 2003, p.600).

A organização deve estar consciente de que o ambiente sempre estará em constante mutação e constatar a necessidade de renovar as estratégias sempre que houver a percepção dessas mudanças, para que haja sempre a fidelização e o ganho de novos clientes. O grande desafio com o qual os gestores se defrontam é a melhoria na produtividade da mão de obra, para que os clientes sejam melhores atendidos, levando em consideração a pressão exercida pelos concorrentes e atentando para o fato de que esses ganhos para serem consistentes devem estar em compatibilidade com as questões ambientais e de responsabilidade social.

Guevara et al (2009), reforça o quanto é importante que empresários alavanquem estrategicamente processos de transformação organizacional para lidar com os desafios e oportunidades focados na consciência e sustentabilidade.

Para Chiavenato (2003), a estratégia se dá em três orientações: um padrão de comportamento, uma posição desejada e uma perspectiva futura, predominando no campo da estratégia organizacional três escolas, conforme quadro a seguir:

Quadro 1 – VISÃO DE ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL		
ESCOLA EMPREENDEDORA	ESCOLA DE APRENDIZADO	ESCOLA DE CONFIGURAÇÃO
A estratégia existe na mente do líder como perspectiva, um senso de direção no longo prazo, uma visão de futuro da organização	A formação da estratégia é um processo de aprendizado da organização ao longo do tempo. A natureza complexa e imprevisível do ambiente e o conhecimento necessário à estratégia impedem um controle prévio.	A organização possui um tipo de configuração estável de suas características por um certo período de tempo. Adota uma forma de estrutura adequada a um determinado tipo de ambiente e utiliza certos comportamentos que compõem um conjunto de estratégias.

Quadro 1 – Visão de estratégia organizacional.
(Fonte: Criação própria a partir de Chiavenato, 2003)

Na escola empreendedora todo o processo da estratégia é formado pelo presidente, focalizando as oportunidades surgidas e transformando essas percepções em ações, formalizando-as em uma clara visão do que se pretende para a organização. Já na escola de aprendizado as organizações aprendem individual e coletivamente a se comportar diante do ambiente que as cercam, focalizando

principalmente no gerenciamento das mudanças, utilizando assim estratégias emergentes para acompanhar o ritmo dessas mudanças, sempre olhando para experiências passadas, com o intuito de compreender que ação deve-se utilizar. Na escola da configuração a organização se mantém estável até que seja necessário haver uma ruptura deste estado, seja por pressões externas ou internas, gerando assim novas estratégias, com o objetivo de alcançar uma nova forma de se manter atuante no mercado (CHIAVENATO, 2003).

O gestor que compreender as vantagens que há na mudança organizacional, quebrando paradigmas e adaptando-se às atuais circunstâncias, saberá como comandar suas equipes, conscientizando-as para a nova realidade e em conjunto alcançarão os patamares exigidos pela sociedade, construindo uma relação de benefícios para todos os envolvidos, como afirma Bushidô (2007, p. 118), “não se alcança sucesso nas batalhas a menos que os soldados tenham sagacidade e objetivos em comum, e mais importante ainda, espírito de cooperação”.

É importante a formulação de estratégias voltadas para a conscientização de todos os envolvidos nos processos da organização, bem como a implementação destas estratégias, de forma a provocar a inserção da empresa na era pós industrial, onde as novas formas de gestão estão cada vez mais focadas na responsabilidade social e ambiental. Como reforça Tachizawa (2004, p. 80):

Nos próximos anos, o futuro das organizações estará diretamente relacionado, mais do que a seu desempenho na produção de bens e serviços, a seu desempenho econômico financeiro. Para que isso aconteça, é necessário que se busque a mais avançada tecnologia, porém adequada a suas necessidades e sem excessos que poderão gerar ociosidade; que se adquiram seus insumos em fornecedores que apresentem adequadas condições de fornecimento (prazos, preços e afins), certificações de qualidade e postura social e ambientalmente correta (o selo verde, a depender do insumo); que se utilize capital próprio ou se obtenha vinculado a operações de suas vendas; que se formem equipes de pessoas que apresentem altos níveis de eficiência e estejam comprometidas com os negócios da organização; e que se atue em consonância com um modelo de negócios que contemple os aspectos da gestão ambiental e responsabilidade social.

Alcançar esse patamar significa administrar as mudanças ocorridas em todas as fronteiras dos países, por serem os executivos e empresários das organizações os mais influenciados pela dinâmica econômica, tecnológica e social, levando-os a criação de novas formas de gestão, menos previsível e com instabilidade crescente, promovendo assim o desenvolvimento organizacional. Para Andrade, Tachizawa e

Carvalho (2002, p. 16), “o desenvolvimento organizacional é necessário sempre que a organização concorre e luta pela sobrevivência em condições de mudança”. Há cinco tipos básicos de mudança, descritos a seguir:

- Objetivos estratégicos: visam alterar as relações entre a organização como um todo e seu meio ambiente. Exemplo: novo comportamento de produto, expansão geográfica.
- Objetivos tecnológicos: estão diretamente relacionados com mudança na tecnologia de produção, equipamento e outras partes físicas da organização.
- Objetivos estruturais: as preocupações estão voltadas para as alterações das relações de subordinação, relações de autoridade e aspectos similares de autonomia e hierarquia de uma organização.
- Objetivos comportamentais: voltados para a mudança de crenças, valores, atitudes, relações interpessoais, comportamento das equipes e fenômenos humanos similares.
- Programas: destinam-se a alterar a estrutura ou os aspectos dos planos de implementação técnica em produção, marketing, pesquisa e desenvolvimento (P&D) e outras áreas, como canais de distribuição, requisitos do controle de qualidade e território de vendas.

Porter em entrevista ao Guia Exame de Sustentabilidade (2007, p. 88) afirma que: “No futuro, toda boa estratégia deverá incorporar algum elemento social que a tornará única, mais difícil de ser copiada”. Segundo a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) apud Tachizawa (2004), as organizações abordam suas responsabilidades perante a sociedade através dos seguintes estágios:

1. A organização não assume responsabilidades, não há comportamento ético, nem ações voltadas para a cidadania diante da sociedade.
2. Os impactos causados por suas ações são reconhecidos, surgem algumas ações isoladas com o intuito de minimizar esses impactos, buscando um comportamento ético.
3. É iniciada a sistematização para avaliação dos impactos causados, a organização passa a exercer liderança relativa a questões de interesse da comunidade, levando ao envolvimento das pessoas no desenvolvimento social.

4. O envolvimento das pessoas é freqüente, há diversas formas de liderança relativa às questões de interesse da comunidade exercida pela organização, o processo de sistematização tem continuidade, fazendo com que a organização promova o comportamento ético.
5. O processo de avaliação dos impactos é sistemático, antecipando-se às questões públicas. A liderança da organização nas questões de interesse da comunidade e do setor causa estímulo constante nas pessoas relativo ao desenvolvimento social. Há a implementação de avaliações freqüentes em busca da melhoria na atuação da organização ao exercer a cidadania e suas responsabilidades públicas.

Nota-se que a fase cinco é a mais avançada, ela deve funcionar como uma meta para a organização que deseja obter certificados como o da qualidade (ISO 9001), meio ambiente (ISO 14001) e certificações sociais que são baseadas nas normas norte americanas SA 8000, que atesta se na organização não há ocorrências anti-sociais e AA 1000, que monitora a relação entre empresa e comunidade. No Brasil há varias organizações que oferecem prêmios às empresas cidadãos, como o Instituto Ethos, que criou indicadores sociais baseados no sistema *Internacional Standard Organization* (ISO) e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com programas de rotulagem ambiental, concedendo certificação ambiental a determinadas categorias de produtos. Deixando claro que a organização que deseja manter-se competitiva deve assumir estrategicamente compromissos frente ao desenvolvimento sustentável.

Toda estratégia funciona como um ajustamento da empresa a um ambiente em constante mutação, sendo necessário alterar suas características sempre que houver a percepção dessas mudanças, como ressalta Oliveira (2005, p. 24):

A estratégia deve ser sempre uma opção inteligente, econômica e viável. E, sempre que possível, original e até artilosa; dessa forma, constitui-se na melhor arma de que pode dispor uma empresa para otimizar o uso de seus recursos, tornar-se altamente competitiva, superar a concorrência, reduzir seus problemas e otimizar a exploração das possíveis oportunidades que o ambiente possa proporcionar à empresa e esta tenha condições para usufruir.

É importante que as organizações pensem as estratégias da responsabilidade socioambiental de maneira sistêmica, adotando enfoque global, emergente e

integrado, enxergando sempre as relações de causa e efeito dos impactos de suas atividades, objetivando uma permanente interação com o meio ambiente e com a sociedade, visando sempre sua sobrevivência no mercado.

2.1.1 Estratégias de Responsabilidade Socioambiental

Ações voltadas a melhorar a qualidade de vida ou preservar o meio ambiente já não são exclusivas de organizações não governamentais (ONGs), mas, também da iniciativa privada, que descobriu nos negócios verdes uma ótima oportunidade de negócios. Nesse contexto inserem-se parcerias estratégicas de empresas com ONGs ecológicas. Como exemplos dessas ações pode-se citar empresas como as lojas Renner, que em parceria com o Greenpeace lançou uma coleção de roupas com tingimento natural, da mesma forma a empresa Transportes Aéreos Mercosul (TAM) utiliza açúcar orgânico a bordo das aeronaves. Produtores agrícolas brasileiros fecharam contratos para comercializar produtos com o selo do Greenpeace. Em parcerias com a iniciativa privada, a WWF Brasil obteve rádios comunicadores da Motorola, papéis da Cia Suzano e espaço publicitário na Gazeta Mercantil (TACHIZAWA, 2004).

Nota-se que cada vez mais empresas adotam os conceitos de sustentabilidade, dentre elas, em âmbito nacional, pode-se citar:

- ACCOR – os aspectos socioambientais estão inseridos nas receitas e despesas. Além disso o grupo mantém um programa interno para motivar funcionários a se dedicarem a trabalhos voluntários.
- ACESITA – tem um programa para melhorar a educação dos funcionários e publica um relatório de sustentabilidade com a participação dos públicos afetados pelo negócio.
- AMANCO – a política de remuneração variável dos funcionários está atrelada ao desempenho da empresa nos aspectos social e ambiental.
- ARACRUZ – adota transparência em relação a multas e autuações que recebeu de órgãos ambientais.
- IBM – monitora seu consumo de recursos naturais, como água e energia elétrica e tem metas de redução do desperdício destes recursos.
- ITAÚ – o conceito de sustentabilidade está incorporado no desenvolvimento de produtos e serviços.

- PHILIPS – tem programa estruturado de reciclagem e metas de redução de consumo de água, papel e energia elétrica.
- REAL – tem verbas para iniciativas de investimentos sociais definidas em orçamento anual.
- SUZANO – há um canal para receber denúncia de assédio moral e sexual, gestão de riscos corporativos que considera aspectos socioambientais de curto, médio e longo prazo.
- NATURA – programa eficaz de neutralização de carbono, parcerias com comunidades da Amazônia e Bahia, que são treinadas para o extrativismo sustentável da matéria prima para produção de seus produtos (GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE, 2007).

No Ceará, diversas empresas também estão adotando estratégias eficazes no contexto socioambiental, dentre elas cita-se:

- EMPRESA VITÓRIA – reciclagem e controle da fumaça emitida pelos ônibus.
- CAMERON CONSTRUTORA – pedreiros e demais trabalhadores são orientados a fazer uma pré-seleção para reciclagem.
- SCOPA ENGENHARIA – a água da chuva é captada, armazenada e tratada para consumo e painéis de energia solar aquecem água na cozinha e banheiro.
- COELCE – projeto dá desconto na conta de energia dos clientes que levam para os postos autorizados material reciclável.
- ESMALTEC – uso de equipamentos e processos que utilizam tecnologia baseada em nanotecnologia, que reduz e até evita produção de resíduos e emissão de gases.
- CERÂMICA TORRES – em parceria com o sindicato da indústria cerâmica do Ceará (Sindcerâmica) reduziu em 80 por cento o consumo de lenha, consequentemente reduzindo o desperdício de energia, água e está destinando resíduos sólidos para reciclagem (GESTÃO AMBIENTAL, 2008).

Cada vez mais as organizações buscam adequar-se às exigências da nova forma de administração, feita através da incorporação da gestão ecológica, que passa a ser um critério fundamental em todos os tipos de negócios. Andrade,

Tachizawa e Carvalho (2004), reforçam que gestão ecológica é a revisão das operações da empresa na perspectiva da ecologia profunda, onde há uma mudança nos valores da cultura organizacional, deslocando-se da ideologia do crescimento econômico para a ideologia da sustentabilidade global ecológica emergente.

2.2 A SUSTENTABILIDADE NO CONTEXTO ATUAL

Ferreira (1998), em seu dicionário Aurélio, afirma que conjuntura é uma situação nascida de um encontro de circunstâncias, considerando-se um ponto de partida para uma ação. Já para Fernandes (1999), trata-se de uma oportunidade, momento ou acontecimento.

Diante desse quadro de mudanças é importante a consciência de que as ações realizadas pelas organizações em muito contribuem para o desenvolvimento sustentável mundial. Tais ações definirão se há ou não garantias de responsabilidade para com a sociedade em que estão inseridas e com o meio ambiente onde operam, conforme expõe Donaire (1999, p. 16):

Hoje, a sociedade tem preocupações ecológicas, de segurança, de proteção e defesa do consumidor, de defesa de grupos minoritários, de qualidade dos produtos etc. Isso tem pressionado as organizações a incorporar esses valores em seus procedimentos administrativos e operacionais.

Desde a 1ª conferência das nações unidas sobre o meio ambiente, realizada em Estocolmo, no ano de 1972, onde foi enfatizado que a origem dos problemas ambientais não estava somente em questões demográficas, mas, também nos processos produtivos que exerciam pressão sobre os recursos naturais, que o conceito de desenvolvimento sustentável vem sendo discutido incansavelmente em esfera global. Alguns países, dentre eles, o Brasil, com a publicação do relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), denominado “Nosso futuro comum” - onde é afirmado que a pobreza e a miséria são causas principais da degradação ambiental - rejeitaram a adoção de padrões internacionais para proteção ambiental. Segundo Donaire (1999), o relatório publicado pela ONU não deve ser compreendido somente como uma previsão de decadência, pobreza e dificuldades ambientais, deve ser visto como a possibilidade do surgimento de uma nova era de crescimento econômico, com a adoção de políticas que mantenham e expandam os

recursos naturais existentes. Os padrões de consumo e produção atuais estão levando à devastação ambiental, esgotamento aos poucos dos recursos naturais e extinção das espécies. Os benefícios desse desenvolvimento são divididos de maneira desigual, fazendo aumentar a distância entre as classes ricas e pobres, dando passagem para a injustiça social, aumentando os conflitos violentos, causando um grande sofrimento (A CARTA DA TERRA, 2000).

Para evitar que a situação piore, é necessário parar de bombear na atmosfera dióxido de carbono, metano e óxido nitroso, gases resultantes da atividade industrial humana, que formam um cobertor em torno do planeta, impedindo que a radiação solar, refletida pela superfície em forma de calor, retorne ao espaço. É o chamado efeito estufa, no qual se atribui a responsabilidade pelo aumento da temperatura global (KLINTOWITZ, 2006).

Em 1992, o terceiro momento evolutivo do debate ambiental, como é conhecido, foi marcado pela *Environmental Children's Organization* (Eco-92), realizada no Rio de Janeiro, onde foi lançada a agenda 21. De acordo com essa agenda o consumo atualmente é desequilibrado: enquanto alguns consomem demais, outros não conseguem ser atendidos nas mínimas necessidades, como alimentação, saúde, moradia e educação, o que acarreta diferentes formas de pressão sobre o meio ambiente. Nesta conferência 160 países assinaram a convenção Marco sobre mudança climática, com o objetivo de evitar interferências antropogênicas perigosas no sistema climático (BIERWAGEM, 2006).

Outro momento marcante acontece em 1996, quando a *International Standard Organization* (ISO) 14000 é aprovada como norma internacional, cujo objetivo principal é sistematizar ações direcionadas a obter resultados ambientais satisfatórios, através de um sistema único, a ser implantado em todas as organizações nos lugares onde operam (ROMEIRO; REYDON; LEONARDI, 1996).

Redigido no Japão, em 1997, o Protocolo de Kyoto tem como objetivo a redução da emissão de gases causadores do efeito estufa e do consequente aquecimento global. O documento cria diretrizes gerais para amenizar os problemas ambientais dos impactos causados pelo modelo de desenvolvimento e consumo vigentes. O documento só entrou em vigor em 2004, pois era necessário que fosse ratificado por 55 países que representassem, no mínimo, 55 por cento das emissões feitas em 1990. Até 2012, os chamados, no documento, de países do anexo 1 devem reduzir em 5,2 por cento suas emissões em relação ao que foi emitido em

1990. Países europeus, como a Holanda, financiam certificados de redução de emissão de carbono, é o chamado Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), que reduz as emissões de gases ou capta o carbono emitido por processos industriais. É neste comércio de carbono que há a maior participação dos países em desenvolvimento, como Brasil, China e Índia, por exemplo, que têm vários projetos que já emitiram certificados de carbono para comercialização (AMBIENTE BRASIL, 2009).

A partir daí passou-se a falar de consumo sustentável, pois as fontes de recursos naturais não teriam capacidade de suprir as necessidades de consumo em padrões irresponsáveis da maioria dos habitantes do planeta. Na opinião de Bierwagen (2006), trata-se de uma proposta ambiciosa que requer mais que investimentos em tecnologias menos agressivas ao meio ambiente e a reciclagem de resíduos. O que se quer é criar uma nova perspectiva de vida para a humanidade como um todo, repensando valores e expectativas para o futuro.

A preservação do meio ambiente nos dias de hoje é considerada uma das prioridades de qualquer organização, segundo a Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, documento preparado por uma comissão de representantes de empresas e que foi desenvolvido no âmbito da câmara de Comércio Internacional em 1991, durante a segunda Conferência Mundial da Indústria sobre a gestão do Ambiente (WICEM II), entidade instituída com o objetivo de ajudar organizações em todo o mundo a melhorar os resultados de suas ações sobre o ambiente. A carta considera que todas as organizações versáteis, dinâmicas e lucrativas devem ser a força impulsora da sustentabilidade global e ter um objetivo comum entre desenvolvimento econômico e proteção ambiental, tanto para o momento presente quanto para as gerações futuras (ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO, 2002).

Esse objetivo é reforçado por Gremaud, Vasconcelos e Toneto Júnior (2002), que afirmam ser desenvolvimento sustentado aquele que, ao atender as necessidades do momento presente, não signifique limitar a possibilidade do atendimento das necessidades das próximas gerações. Isto leva ao desenvolvimento participativo, que é definido por meio de decisões que agreguem toda a comunidade envolvida, já que há diferentes opções de desenvolvimento. Como afirma Art (1998, p. 152), “desenvolvimento sustentável é o crescimento

econômico e atividades que não esgotam nem degradam os recursos ambientais, dos quais dependem o crescimento econômico presente e futuro”.

Dentro dessa perspectiva é possível caminhar em direção à visão global necessária ao desenvolvimento humano, que não significa apenas o desenvolvimento para as pessoas, mas, também pelas pessoas, cabendo a cada país definir sua estratégia de desenvolvimento, assegurando que essas pessoas participem plenamente de decisões que afetem suas vidas (IPEA apud GREMAUD; VASCONCELOS; TONETO JÚNIOR, 2002).

Para Dowbor (2009), os mecanismos de mercado são insuficientes, pois sai mais barato gastar o petróleo já pronto e encher a cidade de carros, onde a natureza e as próximas gerações tornam-se os principais prejudicados desses processos. A visão sistêmica se impõe, e isso implica mecanismos de gestão e decisão que vão além do interesse microeconômico imediato. Nesse sentido Novaes (apud DONAIRE, 1999), afirma que as portas do mercado e do lucro se abrem cada vez mais para as empresas que não poluem, poluem menos ou deixam de poluir, e não para empresas que desprezam as questões ambientais com o intuito de socializar o prejuízo e maximizar seus lucros.

A proteção ambiental deixou de ser uma função exclusiva da produção, tornando-se também uma função da administração, interferindo no planejamento estratégico, seja no desenvolvimento das atividades de rotina, seja na discussão dos cenários alternativos, gerando políticas, metas e planos de ação (ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO, 2004).

Abaixo segue breve resumo histórico dos pontos mais relevantes da preocupação ambiental no mundo:

QUADRO 2 – PONTOS RELEVANTES DA PREOCUPAÇÃO AMBIENTAL NO MUNDO		
ANO	LOCAL	ACONTECIMENTO
1962	Estados Unidos	Publicação de “Silent Spring” de Raquel Carson
Década de 60	Estados Unidos	Criação da Agência de Proteção Ambiental - EPA
1970	Roma	Reunião do Clube de Roma.
1972	Estocolmo	Primeira Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente.
Década de 70	Mundialmente	Crise do petróleo e do modelo energético vigente.
Décadas de 70 e 80	Mundialmente	Desastres ambientais como o de Seveso, Bhopal e Chernobyl.
1986	Mundialmente	A Câmara Internacional de Comércio (ICC) estabeleceu diretrizes ambientais para a indústria.
1987	Brundtland	Relatório “Nosso Futuro Comum” pelo Conselho Mundial de Desenvolvimento e Meio ambiente da ONU.

(Continuação)

QUADRO 2 – PONTOS RELEVANTES DA PREOCUPAÇÃO AMBIENTAL NO MUNDO		
1991	Mundialmente	Publicação da “Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável”, pela ICC. Lançamento do documento “Mudando o Rumo Uma Perspectiva Empresarial Global sobre Desenvolvimento e Meio Ambiente” pelo BCDS (Business Council on Sustainable Development).
1991	Mundialmente	A ISO (International Organization for Standardization) constitui o grupo estratégico consultivo sobre o meio ambiente (SAGE)
1992	Brasil	Realização da Conferência do Rio de Janeiro ECO-92-Cúpula da Terra
1996	Mundialmente	A norma ISO 14000 é aprovada e publicada como norma internacional.
1997	Quioto	Protocolo de Kyoto
2001	Estocolmo	Convenção sobre Poluentes Orgânicos Persistentes.
2002	Johanesburgo	Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável – Rio + 10.
2009	Copenhague	COP 15, o grande encontro internacional que se realizará em dezembro na Dinamarca e deve selar um acordo para o combate as mudanças do clima.

Quadro 2 – Pontos relevantes da preocupação ambiental no mundo.

(Fonte: BOLDRIN, V.P. e BOLDRIN, M.S., 2009)

Desde 2002 até hoje, várias outras ações estão sendo desenvolvidas em esfera global, com o objetivo de fazer com que as forças de mercado protejam e melhorem a qualidade do ambiente, através de padrões baseados no uso criterioso de harmoniosos instrumentos econômicos e de regulamentação. Dentre elas, pode-se ressaltar os programas de rotulagem ambiental, que são criados tomando por base a análise do ciclo de vida dos produtos, sendo resultado das exigências do novo perfil de consumidores, que privilegiam, além de preço e qualidade, o comportamento socialmente responsável da empresa fornecedora.

2.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

A responsabilidade social passou a ser evidenciada a partir da revolução industrial, com o surgimento do sistema fabril, onde a exploração do trabalho humano provocou uma desagregação social das classes menos favorecidas. A crise provocada pela revolução industrial chegou ao auge em 1º de maio de 1886, em Chicago (EUA), quando os trabalhadores se levantaram em greve e exigiram seus direitos e a partir deste acontecimento instituiu-se o dia do trabalhador. Com o avanço tecnológico e o aumento das desigualdades sociais, o papa Leão XIII publicou em 15 de maio de 1891 a encíclica *Rerum Novarum* sobre a questão

operária, enfocando a importância da responsabilidade social corporativa, dando os primeiros passos para humanização da administração (PEDROSO, 2006).

As empresas que buscam uma base de atuação socialmente responsável devem conduzir suas ações levando em conta os aspectos e necessidades de todos os participantes: colaboradores, fornecedores, consumidores, investidores, governos, acionistas, comunidade e meio ambiente, que são os chamados *stakeholders*.

Para manter-se no mercado, essas empresas precisam utilizar estratégias que levem em consideração a melhoria da qualidade de vida, a valorização do capital intelectual, o equilíbrio ecológico e social. Isso exige uma mudança de conduta, uma revisão de valores e um administrar em conformidade com uma correta postura ética, com qualidade de produção e respeito ao meio ambiente.

Nesta monografia adota-se o conceito de Responsabilidade Social Corporativa de Karkloti e Aragão (2004), que a define como um comportamento ético e responsável na busca da qualidade das relações que a organização estabelece com os *stakeholders*, de maneira direta ou indireta ao negócio da empresa, incorporando a orientação estratégica e refletindo em desafios éticos para as dimensões econômicas, ambiental e social. As expectativas da sociedade mudaram, daí a necessidade de realizar o que ela exige, para que seja possível atender a essas novas exigências, isso se as organizações pretendem sobreviver em longamente.

Neste sentido Donaire (1999), reforça que a maximização dos lucros deve ser vista em contexto de longo prazo, pois em curto prazo o comprometimento com os problemas sociais resultam em um lucro menor. Para Campos (2007), as ações de responsabilidade social trazem a organização uma imagem positiva perante a sociedade e cria um clima organizacional agradável ao ambiente interno, estimulando a produtividade, a eficiência e a eficácia de maneira sustentável.

Os programas de responsabilidade social abordam questões relacionadas à educação, cultura, meio ambiente, saúde, segurança e compromisso com as futuras gerações, havendo uma grande afinidade entre duas grandes vertentes, a do balanço social e da responsabilidade social, com duas propostas diversas, que provavelmente se reunirão em um só corpo (PINTO, 2003).

A junção dessas duas vertentes proporcionará uma gestão condizente com a realidade emergente, contribuindo como importante estratégia de ação rumo ao

desenvolvimento sustentável, mantendo a organização no caminho do sucesso em longo prazo.

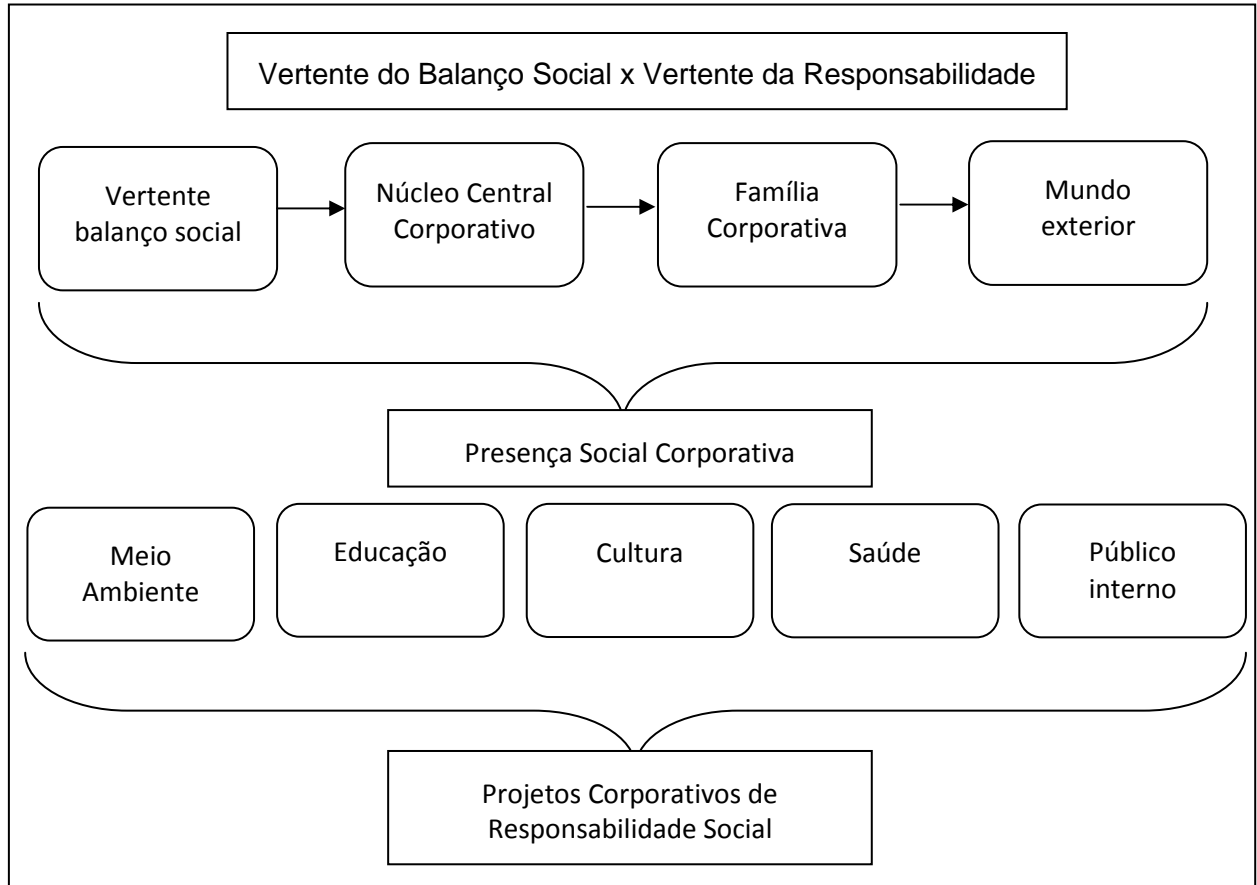


Figura 1 – Balanço Social x Responsabilidade Social.
(Fonte: Adaptado pela autora a partir de Pinto, 2003)

2.3.1 A Ética Empresarial e a Responsabilidade Social

Para sobreviver ao ambiente de mutação que as empresas vivenciam, o comportamento ético toma cada vez mais lugar no mundo corporativo. Como afirma Karkotli e Aragão (2004, p. 27):

A empresa opera em ambiente que está em constante transformação motivada por mudanças sociais, mercadológicas, financeiras, tecnológicas etc. A todo instante é impelida a fazer escolhas quanto a ações e decisões que desencadeiam conseqüências para indivíduos e meio ambiente.

Devido às pressões de movimentos ativistas, como as organizações não-governamentais, várias corporações estão sendo mais cautelosas e preocupadas em demonstrar condutas profissionais adequadas a este momento.

A ética nas organizações pode ser alcançada através de práticas consideradas ideais, como o trabalho participativo, o espírito de lealdade ao grupo e a responsabilidade coletiva, proporcionando um ambiente desejável e oportunizando o comportamento ético individual e grupal, tornando estas empresas mais justas e confiáveis frente aos colaboradores, à sociedade em geral e ao meio ambiente.

Para Chiavenato (2003), a ética é o conjunto de valores ou princípios morais que definem o que é certo ou errado para uma pessoa, grupo ou organização. Administradores éticos alcançam sucesso a partir de práticas caracterizadas pela equidade e justiça. Sem ética as organizações não podem ser competitivas. A ética nos negócios beneficia a organização em três aspectos:

1 – Aumento da produtividade: quando a organização assegura a ética em suas ações frente aos parceiros, eles são afetados positivamente, aumentando assim a produtividade.

2 – Melhoria da saúde organizacional: uma imagem pública positiva atrai consumidores que visualizam a imagem da organização como favorável ou desejável.

3 – Minimização da regulamentação governamental: quando as organizações são confiáveis em suas ações éticas, a sociedade deixa de pressionar por uma legislação que regule mais intensamente os negócios.

As organizações geralmente têm um código de ética que funciona como uma declaração formal para guiar o comportamento de seus parceiros, seja no ambiente interno ou externo, cobrando continuamente comportamentos éticos dos mesmos e sempre adotando práticas transparentes de negócios. Na prática, essa declaração muitas vezes não é condizente com a realidade, conforme afirma Pedroso (2006, p. 165):

Por força de interesses corporativos, ainda é comum uma empresa afirmar, através de seu código de ética, seu bom comportamento em relação a seus acionistas, funcionários, clientes e a comunidade onde atua, mas, na prática, a sua atuação tem demonstrado um comportamento totalmente oposto ao fixado em suas normas de conduta, por vezes promovendo agressões ao homem – ambiente subumano de trabalho – e ao meio ambiente, através da exploração predatória e contaminação do ecossistema.

Na visão de Bacchi (2006, p. 32), “a ética afeta desde os lucros e a credibilidade das organizações até a sobrevivência da economia global”. Nesse sentido, há a possibilidade de uma organização que não mantém práticas éticas não se sustentar em longo prazo no mercado altamente competitivo e socialmente responsável. Como argumenta Karkloti e Aragão (2004), se a empresa quer competir com sucesso nos mercados nacional e mundial, é importante manter uma sólida reputação sobre o comportamento ético de seus executivos.

2.4 O BALANÇO SOCIAL

Desde o início do século XX registram-se manifestações a favor do balanço social, entretanto, foi a partir dos anos 60 nos Estados Unidos da América e no início da década de 70 na Europa - particularmente na França, Alemanha e Inglaterra - que a sociedade iniciou cobrança maior em relação à responsabilidade social das empresas e consolidou-se a necessidade de divulgação dos relatórios sociais (BALANÇO SOCIAL, 2009).

No Brasil, o surgimento do balanço social deu-se em 1961 com a Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresa (ADCE), enfatizando a responsabilidade dos dirigentes de empresas nas questões sociais. Solidificando-se em 1997, onde a questão da responsabilidade social da empresa é discutida em todas as esferas da sociedade (PINTO, 2003).

Para Karkloti e Aragão (2004), o balanço social caracteriza as práticas de responsabilidade social adotadas pela organização, tornando públicas as ações sociais que empreende com seus diversos parceiros.

É necessário um modelo único, simples e objetivo que servirá para avaliar o desempenho da empresa na área social ao longo dos anos, e também para comparar uma empresa à outra. Empresa que cumpre seu papel social atrai mais consumidores e está investindo na sociedade e no seu próprio futuro (BALANÇO SOCIAL, 2009).

Conforme Tinoco (2001, apud TACHIZAWA, 2004, p. 88), “as principais dificuldades que se apresentam na elaboração de um balanço social são a mensuração e correta identificação dos ativos e passivos envolvidos”. Muitas barreiras ainda precisam ser ultrapassadas até que se possa difundir uma cultura

empresarial voltada para a adequada divulgação dos danos efetivados e/ou potenciais resultantes das atividades econômicas.

Segundo Karkloti e Aragão (2004), antes da escolha de um modelo de balanço social, algumas medidas de responsabilidade social devem ser adotadas:

- Definição dos valores éticos e socialmente responsáveis a serem adotados.
- Aderência desses valores às estratégias empresariais.
- Definição dos programas a serem desenvolvidos e dos resultados alcançados.
- Elaboração de planejamento específico com a definição de recursos necessários ao cumprimento dos objetivos.
- Utilização de indicadores para nortear a execução das práticas de responsabilidade social.
- Avaliação da eficácia das ações implementadas, reformulando as iniciativas quando necessário.
- Elaboração do balanço social, onde serão descritas todas as iniciativas adotadas, valores investidos e beneficiários das ações.
- Validação das informações apresentadas.
- Publicação aos interessados, através do próprio balanço social.

A publicação do balanço social torna-se elemento de suma importância para o reconhecimento das ações realizadas pelas empresas perante a sociedade, oferecendo possibilidade de avaliação dos benefícios ou malefícios causados a comunidade e ao meio ambiente, permitindo assim, uma conclusão justa da posição em que a organização se encontra no que diz respeito a ações concretas em busca da sustentabilidade local.

2.4.1 A Conscientização Social

Donaire (1999) explica que na década de 70 do século XX, o conceito de responsabilidade social começou a ser reorientado dentro das organizações, resultando em uma maior percepção do que ocorria no ambiente dos negócios onde a organização opera. Nesse novo enfoque cresce a consciência sobre o

desenvolvimento sustentável e o futuro das novas gerações, que vem se consolidando cada vez mais, abrindo espaço para a conscientização social.

“A Conscientização Social refere-se à capacidade de uma organização responder às expectativas e pressões da sociedade” (DONAIRE, 1999, p.23). A partir desse conceito, as organizações buscam formas de responder a essas expectativas com ações concretas que beneficiem tanto o público interno quanto externo.

Diante disso, o papel das organizações expande-se para valorização de questões de caráter social e político, fazendo com que a tarefa do gestor se torne mais difícil, influenciando o processo de formação de novos administradores e o treinamento dos atuais, possibilitando uma postura estratégica de antecipação às mudanças que irão surgir.

Para Tachizawa (2004), esse novo pensamento precisa ser seguido de uma mudança de valores, passando da expansão para a conservação, de quantidade para qualidade, da denominação para parceria, constituindo-se assim em uma visão de mundo integrada e não de partes dissociadas, resultando em reflexos imediatos nas escolas de formação e preparação de administradores. Neste sentido Silva, Araújo e Monteiro (2009, p. 64) reforçam que:

O avanço da administração moderna, que nos pressiona a fazer cada vez mais com menos recursos e em menos tempo, também gera um desafio concreto para as organizações em busca de compromisso social. Nesse contexto, também constata-se que as teorias sobre planejamento estratégico, decisões estratégicas, parcerias e alianças advêm das teorias de administração, em que as empresas percebem que só há uma forma de sobrevivência num mundo altamente competitivo e globalizado: a união e a soma de esforços na busca pelo crescimento sustentável.

Defrontando-se com essas forças ambientais, a empresa segmenta-se em departamentos, cada um com a tarefa de lidar com uma parte das condições existentes fora da empresa, fazendo com que essa divisão de trabalho conduza a diferenciação. Esses departamentos precisam de um esforço unificado para atingir os objetivos organizacionais especificados, surgindo com isso o processo de integração (DONAIRE, 1999).

Para que as organizações atinjam o nível de conscientização social exigida pela sociedade, é necessário haver uma sensibilização por parte da alta administração, para que haja a integração empresarial através da conjugação de

esforços e com isso constroam-se unidades de ação para atender às pressões externas. Como há mudanças incessantes no ambiente onde a organização opera, a flexibilidade e a adaptação conjunta dos envolvidos são vitais para o sucesso das estratégias adotadas pela empresa rumo ao desenvolvimento sustentável.

2.4.2 A norma *Social Accountability* 8000

Essa norma social foi desenvolvida pela *Social Accountability International* (SAI), organização não governamental com sede nos Estados Unidos que possui representantes de entidades de diversos países, sendo baseada em convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), reunindo elementos-chaves destas convenções com as normas ISO, tem como objetivo participar no desenvolvimento, revisões e atualizações de todos os públicos interessados no desempenho social das empresas (CAMPOS, 2007).

O escopo da SA 8000 consiste em especificar requisitos de responsabilidade social para possibilitar a uma empresa desenvolver, executar e manter políticas com o objetivo de gerenciar temas que ela possa controlar ou influenciar, como trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, dentre outros e também demonstrar ao público interessado que essas políticas estão em conformidade com os requisitos da norma, devendo estes ser aplicados universalmente em relação ao setor, tamanho e localização geográfica da empresa (SA 8000).

De acordo com Campos (2007), para adesão a certificação SA 8000 utiliza-se da assistência do SAI, a empresa deve preencher um módulo de auto-avaliação, formulando seu programa de implementação de política de responsabilidade social, comunicando aos fornecedores e colaboradores do propósito de implantar a norma na empresa, incentivando os fornecedores a adotarem padrões internacionais reconhecidos com relação ao local de trabalho e comunicando a impossibilidade de continuar o relacionamento com fornecedores que não adotem os padrões de coesão social sugeridos. Em seguida a empresa inicia a operacionalização do programa e solicita a visita de um auditor, caso ocorra não conformidades é determinado um prazo para ações corretivas de acordo com os padrões da SA 8000. A certificação ocorre após processo de auditoria específica na empresa e tem validade por três anos, durante esse período acontecem avaliações a cada seis meses com intuito de verificar a real adesão aos princípios contidos no programa.

A empresa deve também respeitar os princípios dos demais instrumentos internacionais, são eles: Convenções OIT 29 e 105 (Trabalho Forçado e Trabalho Escravo), Convenção OIT 87 (Liberdade de Associação), Convenção OIT 98 (Direito de Negociação Coletiva), Convenções OIT 100 e 111 (Remuneração equivalente para trabalhadores masculinos e femininos; Discriminação), Convenção OIT 135 (Convenção dos Representantes dos Trabalhadores), Convenção OIT 138 e Recomendação 146 (Idade Mínima e Recomendação), Convenção OIT 155 e Recomendação 164 (Saúde e Segurança Ocupacional), Convenção OIT 159 (Reabilitação Vocacional e Emprego/Pessoas com Deficiência), Convenção OIT 177 (Trabalho Doméstico), Convenção OIT 182 (As Piores Formas de Trabalho Infantil), Declaração Universal dos Direitos Humanos, Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e Convenção das Nações Unidas para Eliminar Todas as Formas de discriminação contra as mulheres (SA 8000).

2.5 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

O Brasil tem sua história de inovação socioambiental com as iniciativas da ECO-92 e com o Fórum Social Mundial (FSM), realizado em 2001, na cidade de Porto Alegre. Os documentos resultantes da ECO-92 foram a declaração do Rio, onde o principal objetivo é estabelecer acordos internacionais que protejam os interesses de todos e protejam a integridade do sistema global, e a agenda 21 que se dedica aos problemas da atualidade, refletindo o consenso global e compromisso político em busca do desenvolvimento e o compromisso ambiental (ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO, 2002).

No FSM há um espaço de debate de idéias, formulação de propostas, troca de experiências e articulação de movimentos sociais, ONGs e outras organizações da sociedade civil, que se opõem ao neoliberalismo e ao domínio do mundo pelo capital e por qualquer forma de imperialismo. Este fórum tem como características a pluralidade e a diversidade, tendo um caráter não confessional, não governamental e não partidário, propondo a articulação de forma descentralizada e em rede, de entidades e movimentos engajados em ações concretas, do nível local ao internacional, cujo objetivo é a construção de uma sociedade planetária orientada a uma relação fecunda entre os seres humanos e destes com a Terra (FSM, 2009).

Na visão de Donaire (1999), as estratégias adotadas desde os anos 50 privilegiaram o crescimento econômico de curto prazo, optando pela modernização maciça e acelerada dos meios de produção. Como resultado dessas estratégias, a gestão do meio ambiente caracterizou-se pela desarticulação dos diferentes organismos envolvidos, pela falta de coordenação e escassez de recursos financeiros e humanos para gerenciamento das questões relativas ao meio ambiente.

O Brasil ocupa o quarto lugar entre os países que mais emitem gases do efeito estufa, ficando abaixo apenas da Indonésia, China e Estados Unidos. Se considerado apenas a emissão de gás carbônico o país cai para décima sexta posição (KLINTOWITZ, 2009).

Para Monosowski (apud DONAIRE, 1999), a criação da Secretaria Especial de Meio Ambiente (SEMA) na primeira conferência das nações unidas inaugurou nova fase no Brasil, onde se manifestava uma vontade política do tratamento explícito dos problemas ambientais como suporte à vida e não somente como fonte de recursos. Conforme Andrade, Tachizawa e Carvalho (2002), essa iniciativa federal foi precedida pela criação da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (CETESB) e, logo em seguida, do Conselho Estadual de Proteção Ambiental (CEPRAM) na Bahia. A partir de 1975, foram criados diversos órgãos ambientais nos Estados, conseqüentemente surgindo legislações e regulamentações específicas de controle ambiental nas esferas federal, estadual e por último na esfera municipal.

Assim, abriram-se as portas para a organização do movimento social sobre as questões ambientais, em razão da degradação das condições de vida do meio urbano. O agravamento da questão ambiental começou a ser sentido em áreas industrializadas como Cubatão, Volta Redonda, ABC paulista e grandes metrópoles decorrentes da concentração de atividades industriais e urbanas (ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO, 2002).

Diante disso, o segundo Plano Nacional de Desenvolvimento (PND) para o período de 1975 a 1979, no capítulo que versa sobre desenvolvimento urbano, controle de poluição e preservação do meio ambiente, definiu uma prioridade para o controle da poluição industrial através de normas antipoluição e de políticas de localização industrial nas regiões densamente urbanizadas (DONAIRE, 1999).

Conforme Andrade, Tachizawa e Carvalho (2002), foram introduzidas na rotina das indústrias auditorias ambientais, que se constituem importantes instrumentos de gestão ambiental. Os principais objetivos destas auditorias são:

- investigar sistematicamente os programas de controle ambiental da empresa;
- auxiliar na identificação de problemas ambientais potenciais;
- verificar se a operação industrial está em conformidade com os padrões legais e normas definidas pela empresa.

A auditoria ambiental tem como principal objetivo auxiliar nos processos de melhoria dos programas de controle ambiental, onde seus aspectos mais importantes são o suporte e o comprometimento gerencial. De acordo com Donaire (1999), as empresas que se caracterizam pelo conceito moderno de gerenciamento ambiental, integram e projetam a indústria para a sociedade do futuro.

Empresários brasileiros criaram a Fundação Brasileira para o desenvolvimento sustentável que envolve 20 empresas, onde o objetivo é desenvolver projetos e pesquisas para a preservação do meio ambiente e a conscientização do empresariado em relação à questão ambiental no gerenciamento de suas empresas (ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO, 2002).

O número de empresas que utilizam medidas de gestão ambiental aumenta consideravelmente, trazendo iniciativas como a compra de madeira certificada com adoção de selo de procedência ambiental, medidas para poupar energia, reciclagem e outras inovações ecológicas. Outras empresas “ecológicas” estão no mercado de energias alternativas como biomassa, energia eólica e solar.

Segundo a WWF Brasil (2009), recentes medidas dos poderes executivos e legislativos, já aprovadas ou em aprovação, demonstram que o crescimento econômico a qualquer custo vem destruindo sorrateiramente o compromisso de se construir um modelo de desenvolvimento socialmente justo, ambientalmente adequado e economicamente sustentável. Como a Medida Provisória (MP) 458, aprovada dia 03 de junho de 2009, que versa sobre a regularização de posses a pequenos agricultores ocupantes de terras públicas na Amazônia, abrindo a possibilidade da legalização de uma grande quantidade de grileiros, incentivando a concentração fundiária, o avanço do desmatamento ilegal e o assalto ao patrimônio público.

Outra medida foi o decreto 6848, onde foi estipulado um teto para compensação ambiental de grandes empreendimentos, contrariando a decisão do Supremo Tribunal Federal (STF), que vincula o pagamento ao grau dos impactos ambientais, rasgando um dos principais pontos da Declaração do Rio de 1992, que determina que aquele que causa a degradação deve ser responsável integralmente pelos custos sociais derivados. Agora, independente do prejuízo, o empreendedor desembolsará 0,5 por cento do valor da obra, diminuindo assim o incentivo a adoção de tecnologias mais limpas (WWF BRASIL, 2009).

Para que o compromisso da empresa em relação ao meio ambiente seja honrado, é necessário que o governo também faça a sua parte, incentivando e cumprindo com suas obrigações, para que as parcerias com o segundo e terceiro setores sejam realmente eficazes e o desenvolvimento de sustentável seja atingido.

A questão ambiental tornou-se um instrumento gerencial importante no tocante à competitividade para as organizações, seja qual for seu ramo econômico, pois a empresa verde e socialmente responsável, em um futuro bem próximo, será a única que manterá negócios de forma lucrativa e duradoura com o novo perfil de clientes, também social e ambientalmente responsáveis.

2.5.1 As Normas ISO 14000/ 14001

A *International Organization for Standardization* (ISO) é o órgão responsável pela elaboração da ISO 14000, com sede em Genebra, na Suíça, reúne mais de 100 países que tem a finalidade de criar normas internacionais. Por ser internacional, o processo de elaboração dessas normas é lento, pois depende da opinião dos vários países membros. A ISO 14000 estabelece requisitos para as empresas gerenciarem a fabricação de seus produtos e todos os processos envolvidos, para que não agridam o meio ambiente e a comunidade sofra com os resíduos gerados por suas atividades produtivas. Para a empresa obter esse certificado é necessário atender as seguintes exigências:

Quadro 3 – EXIGÊNCIAS PARA OBTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO ISO 14001	
POLÍTICA AMBIENTAL	Elaboração de política ambiental que represente seus produtos e serviços.
ASPECTOS AMBIENTAIS	Procedimentos que permitam identificar e controlar os resíduos gerados pela atividade.

(Continuação)

Quadro 3 – EXIGÊNCIAS PARA OBTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO ISO 14001	
EXIGÊNCIAS AMBIENTAIS	Desenvolver sistemática para obter e ter acesso a todas as exigências legais da atividade.
OBJETIVOS E METAS	Criar objetivos e metas que estejam alinhados com a política ambiental.
PROGRAMA DE GESTÃO AMBIENTAL	Prever ações contingenciais associadas aos riscos do desenvolvimento de novos produtos.
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	Descrever cargos e funções relativas as questões ambientais.
CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO	Treinar os funcionários com atribuições na área ambiental.
COMUNICAÇÃO	Enviar e receber comunicados relativos às questões ambientais para seus funcionários e a comunidade.
DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO AMBIENTAL (SGA)	Criar o manual de sistemas de gerenciamento ambiental com as exigências ambientais da empresa.
CONTROLE DE DOCUMENTOS	Proceder para que todos os documentos sejam controlados e assinados pelos respectivos responsáveis.
CONTROLE OPERACIONAL	Fazer inspeções dos equipamentos que controlam os aspectos ambientais.
MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	A empresa deve ter um programa para medir o desempenho ambiental.
AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	Definir responsáveis para investigar as causas das não conformidades ambientais.
AUDITORIA	Ter programa de auditoria ambiental periódica.

Quadro 3 – Exigências para obtenção de certificação ISO 14001.

(Fonte: adaptado de ISO 14000, 2009)

A ISO 14001 está dividida em duas versões: ISO 1401:1996 e ISO 1401:2004. A edição de 2004 visa esclarecer a de 1996 e alinhá-la com a norma ISO 9001:2000. Os requisitos que estipulavam que a organização deveria “estabelecer e manter” agora passam para “estabelecer, implementar e manter”. Outra alteração é a substituição da palavra “pessoal” por “pessoas que trabalhem para a organização ou em nome dela”, assegurando que os prestadores de serviços também sejam incluídos em algumas seções (SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL, 2004).

O processo de elaboração da ISO 14000 foi semelhante a ISO 9000 que são as normas para o Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ). Na verdade, é um erro dizer que uma empresa recebeu o certificado ISO 9000, pois não existe certificação baseada nessa ISO, mas sim, nas 9001, 9002 ou 9003. A ISO 9000 estabelece as diretrizes para selecionar qual norma deve ser usada em determinada empresa, enquanto a ISO 9001, 9002 e 9003 são as normas que determinam quais são as especificações/requisitos que as empresas seguirão para que obtenham a certificação através de auditoria realizada por um órgão Certificador. A ISO 14000

segue a mesma sistemática, ou seja, não haverá certificação ISO 14000, mas, sim, uma certificação baseada na ISO 14001, norma esta que é a única da família ISO 14000 que permitirá ter um certificado de Sistema de Gerenciamento Ambiental. (ISO 14000).

2.6 SOCIOAMBIENTALISMO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

A saúde vem sendo sistematicamente negligenciada, e por conta disso são exigidas novas posturas da gestão de políticas públicas, bem como das empresas privadas, que estejam em conformidade com as exigências conjunturais.

O estudo de epidemiologia feito por John Snow, em 1854, sobre a transmissão do cólera correlacionada ao abastecimento de água em Londres, dá início a uma nova fase na análise das condições de saúde e doença dos agrupamentos humanos. Com isso, verifica-se a necessidade de intervenção do Estado em ações sanitárias, não somente para o bem estar da sociedade, mas, também para prevenção e controle de enfermidades (PHILIPPI JR; SILVEIRA, 2004).

De acordo com Minayo e Miranda (2002, p. 18), a Agenda 21 Brasileira diz que o “desenvolvimento sustentável exige maior geração de emprego e renda, com equidade social e valorização do capital social e dos recursos humanos, localizando no objetivo final do desenvolvimento a garantia da qualidade de vida para todos”. Dentre os princípios da agenda 21 brasileira, destaca-se o que está relacionado à saúde, a terceira de 21 ações existentes para concretização do seu objetivo maior: qualidade de vida para todos. Abaixo seguem estes princípios:

- 1 – Retomar o desenvolvimento, mas, com sustentabilidade.
- 2 – Reduzir as desigualdades sociais e combater as origens e os focos de pobreza.
- 3 – Promover a saúde, evitar a doença.

Considera-se que as desigualdades sociais são devastadoras no plano da saúde e da doença, incidindo de forma grave sobre as camadas de baixa renda, cujo acesso aos serviços de saúde é bastante precário. Para corrigir esses desequilíbrios, a Agenda propõe priorizar ações preventivas de promoção da saúde, através da universalização do programa de saúde da família, como parte do Sistema

Único de Saúde (SUS) e identificação para busca de soluções relativas a fatores ambientais que prejudicam a saúde da população brasileira, como:

- Águas dos rios contaminadas e que são utilizadas para consumo humano;
- Drenagem inadequada das águas pluviais, facilitando a reprodução de vetores de doenças como a malária e a esquistossomose;
- Resíduos sólidos – lixos urbanos e detritos industriais – alimentando a proliferação de insetos e roedores transmissores de doenças;
- Contaminação de alimentos por agentes químicos e biológicos.

4 – Padrões de consumo sustentável e campanha nacional contra o desperdício.

5 – Ciência e tecnologia para o desenvolvimento e a sustentabilidade.

6 – Ecoeficiência e responsabilidade fiscal das empresas.

7 – Promover a autoridade metropolitana e a gestão integrada e participativa dos serviços urbanos.

8 – Universalizar o saneamento ambiental.

9 – Implantar o transporte de massas e a cidadania urbana.

10 – Promover a Agenda 21 local e o desenvolvimento regional, integrado e sustentável.

11 – Promover os dez mandamentos do desenvolvimento rural sustentável.

12 – Realizar uma política florestal, controle do desmatamento e proteção da biodiversidade.

13 – Melhorar a qualidade e quantidade da água e combater a poluição do ar e do solo.

14 – Prover a energia e infra-estrutura para o desenvolvimento sustentável.

15 – Implantar a administração integrada e os instrumentos econômicos de gestão ambiental.

16 – Fortalecer a governança e as parcerias entre a sociedade e o governo.

17 – Integrar as regiões brasileiras e promover ações exemplares em seus biomas ameaçados.

18 – Valorizar as novas identidades e a diversidade cultural e ambiental.

19 – Inserir o protagonismo ambiental como prioridade na política externa.

20 – Fortalecer a consciência ambiental.

21 – Promover a ética da responsabilidade.

As fronteiras político-econômicas são um fator decisivo para explosão de doenças em territórios onde a saúde não é ponto prioritário dos investimentos nacionais e internacionais, onde prevalece os interesses econômicos, caracterizados pelo imediatismo de empreendimentos lucrativos, que negligenciam questões ligadas ao desenvolvimento social, principalmente em regiões historicamente pobres, como as tropicais e subtropicais, onde se percebe um claro descaso com a saúde dessas populações (NAVARRO et al, 2002).

De acordo com Philippi Jr e Silveira (2004), no início do século XX criou-se um programa de saneamento mundial através da Organização Pan-americana da Saúde, marcando a saúde pública no Brasil e a organização dos serviços de saúde. Navarro et al (2002, p. 41), complementa que:

As cidades brasileiras, em especial as costeiras, precisavam desvincular-se da reputação de insalubres, pantanosas e palcos de terríveis epidemias, tais como a febre amarela, a varíola, a malária e a peste bubônica, doenças que surgiam ou ressurgiam no país.

Por esse motivo o governo federal credenciou o cientista Oswaldo Cruz para livrar o país das doenças que o impediam de entrar na era da civilização e, em 1904, foi promovida uma reforma sanitária, onde se criou a Diretoria Geral de Saúde Pública, cujo primeiro objetivo foi exterminar a febre amarela, a varíola e a peste bubônica. Em paralelo houve a revolta da vacina, que era a reação pública à aprovação da lei da vacina obrigatória contra a varíola em todo o país.

A percepção de Oswaldo Cruz e de sua equipe de cientistas referente às questões de saúde, levou-os a traçar planos de combate também às doenças para as quais não havia demanda de governo, como a tuberculose, a leishmaniose, as verminoses, dentre outras, enfatizando a importância do controle dessas doenças através de planos de ações sanitárias, combinados a compreensão dos problemas sociais, culturais, políticos e econômicos (NAVARRO et al, 2002).

Conforme Philippi Jr e Silveira (2004), devido a todo esse processo histórico os conceitos de saúde, saúde pública, saneamento e meio ambiente sofrem modificações constantes na definição da Organização Mundial de Saúde (OMS). Nesse novo contexto têm-se Saúde como o completo bem-estar físico, mental e

social do indivíduo e não apenas ausência de doenças. A saúde pública foi redefinida como a arte de promover, proteger e recuperar a saúde através de medidas de alcance coletivo. O saneamento é o controle dos fatores do meio físico que pode exercer efeitos sobre o bem estar físico, mental e social do homem. De acordo com a lei nº 6.938, meio ambiente é um conjunto de leis, influências e interações de ordem física, química e biológica, que regem a vida em todas as suas formas.

É necessário haver um claro entendimento das relações fundamentais entre as condições ecológicas, culturais e de saúde humana para que se desenvolva um meio ambiente saudável, com equidade social e desenvolvimento sustentável, fatores indispensáveis para a melhoria e a manutenção da saúde humana (PHILIPPI JR; SILVEIRA, 2004, p. 27).

Para que haja uma compreensão da epidemiologia de doenças ligadas ao meio ambiente, é necessária uma análise do espaço onde se realiza o processo de trabalho. A relação sociedade/natureza se faz através do trabalho, que por ser um ato social, leva à transformações territoriais para a construção de espaços conforme os interesses momentâneos da produção. É a atividade desenvolvida que determinará um grau maior ou menor de organização do espaço. Estas relações podem ou não ser propícias à ocorrência de determinadas doenças (NAVARRO et al, 2002).

Portanto, uma doença pode se disseminar em diferentes momentos históricos, em diferentes espaços geográficos, ou seja, a distribuição espacial de uma doença representa a realização manifesta dos processos geradores subjacentes, e o seu estudo capta a dinâmica da estrutura epidemiológica, já que o perfil epidemiológico dos diferentes espaços é criado pela interação das relações sociais que caracterizam a sua organização e é modificado através do tempo, conforme o momento histórico em que se encontre o estágio de desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais, as quais são os fatores determinantes da organização do espaço (COSTA E TEIXEIRA, 1999 apud NAVARRO et al, 2002, p. 43).

Algumas mudanças decorrentes dessas interações sociais têm significativo perigo para a saúde humana, dentre elas destaca-se: a depleção do ozônio que pode aumentar a incidência de câncer de pele, de catarata e trazer possíveis modificações no sistema imunológico do homem; a perda acelerada de biodiversidade, causando o desaparecimento de espécies úteis à ciência, enfraquecendo os ecossistemas e diminuindo a sustentação da vida e o provimento

de bens naturais; a desertificação de solos férteis e estoques pesqueiros, minando a produtividade dos agroecossistemas e os agrotóxicos, efluentes industriais e resíduos urbanos que podem afetar os sistemas imunológico, neurológico e reprodutivo dos seres humanos (PHILIPPI JR; SILVEIRA, 2004).

Para Navarro et al (2002), as condições de saneamento, circulação e aglomeração de pessoas favorecem a transmissão de parasitas, hepatites, diarreias infecciosas, infecções respiratórias agudas, tuberculoses, hanseníase e doenças sexualmente transmissíveis. Doenças como malária, filariose, esquistossomose e leishmaniose, que estavam presentes somente em áreas rurais adaptaram-se a condições de transmissão no meio urbano.

Na opinião de Chame (2002, p. 58), “os agravos à saúde podem ser decorrentes das relações e estresses sociais, econômicos e culturais e de contaminações por substâncias encontradas no ambiente.” Somente as ações de impacto populacional poderão resolver os problemas, pois as ações de intervenção médica individual são ineficientes e caras. Como reforça Minayo (2002), ao afirmar que a busca pelo aprofundamento de conceitos na área de saúde e ambiente é crucial, pois quando uma definição entre ambos se produz, sua decodificação na prática tem consequências reais, tanto para a natureza quanto para a população que a habita.

Philippi Jr. e Silveira (2002) ressaltam que é importante perceber que os problemas ambientais urbanos podem estar associados tanto à pobreza quanto ao crescimento econômico. Esse rápido crescimento da população na periferia das grandes cidades, em conjunto com a ineficiência administrativa e o descaso político da administração pública dos países em desenvolvimento, deixam muito a desejar em relação aos serviços básicos que devem ser oferecidos pelos governos para o bem estar da população, fazendo com que sofram com a falta de água potável, de tratamento de esgoto doméstico e de coleta regular de lixo. Esse tipo de ambiente propicia o aparecimento e a disseminação de diversas doenças e problemas sociais advindos da exclusão.

As abordagens globais na área da saúde em relação ao meio ambiente datam do final dos anos 70, quando ambientalistas, sanitaristas, investigadores e gestores começaram a perceber a necessidade de integrar suas ações em favor da qualidade de vida de populações concretas. Para a compreensão do impacto da atividade humana sobre o ambiente e a saúde é necessário criar estratégias específicas que,

a partir de conhecimentos disciplinares e práticas setoriais cheguem a uma abordagem transdisciplinar (MINAYO, 2002).

Desde a Eco-92 foi crescendo a consciência ambiental na área da saúde e se firmando alguns princípios da relação dos povos com a natureza, todos fundamentados no movimento ambientalista, como destaca Minayo (2002, p. 176):

Dentre os mais essenciais, destacam-se: a necessidade de compreender as questões globais e de atuar localmente, de tal forma que qualquer intervenção seja assumida principalmente pela população sobre a qual incidem os problemas e, em segundo lugar, a importância de ter em conta os papéis diferenciados entre homens e mulheres nas relações com a natureza e o ambiente, o que permite atitudes e práticas específicas no processo de manejo ambiental e intervenção sócio-sanitária.

A sustentabilidade de maneira teórica só seria atingida com a implantação de medidas de saúde pública através da abordagem ecossistêmica, pois, as atuais medidas adotadas estão voltadas ao controle de doenças através de intervenções isoladas de combate, rompendo o ciclo de transmissão de determinadas doenças, controlando fontes de transmissão e implementando campanhas educativas. A abordagem ecossistêmica pode ser empregada como estratégia para a geração de desenvolvimento humano, garantindo saúde e qualidade de vida (NATAL, 2004).

Para Minayo (2002, p. 181), a abordagem ecossistêmica “passa por conhecimentos específicos e integração de atores e de abordagens; de disciplinas e de setores; de cientistas, de autoridades reguladoras, de políticos e de gestores com a sociedade civil organizada.” Natal (2004), apóia esta opinião ao afirmar que o ecossistema possui uma organização holárquica, com unidade definida como holon, que pode ser definido como um todo que pertence a um todo maior e contém, ao mesmo tempo, todos menores. Por tratar-se de um sistema, uma interferência em qualquer nível pode afetar tanto esferas inferiores como superiores.

Fundamentado na construção de estratégias para gestão de ecossistemas saudáveis com uma abordagem holística e ecológica de promoção da saúde humana, o enfoque de ecossistemas em saúde humana tem por objetivo desenvolver novos conhecimentos sobre a relação saúde e ambiente, de tal forma que ciência e mundo se unam na construção da qualidade de vida através de uma melhor gestão de ecossistemas e da responsabilidade coletiva e individual sobre a saúde (MINAYO, 2002).

A gestão socioambiental em empresas de serviços de saúde envolve ações voltadas ao manejo dos resíduos sólidos, saúde e segurança do trabalhador, biossegurança e monitoramento sanitário do estabelecimento. Como todo processo de gestão privada, as empresas são obrigadas a implantar uma série de procedimentos determinados por lei e sua internalização inicia-se a partir da efetivação da legislação, ampliando-se gradativamente para a missão da empresa como estratégia de competitividade na busca de consolidação no meio em que atua (SILVA; ARAÚJO; MONTEIRO, 2009).

2.6.1 Resíduos Sólidos dos Serviços de Saúde

Os progressos da humanidade aumentaram a qualidade e a duração da vida e junto com elas o padrão de consumo, que demanda uma enorme quantidade de matérias primas, podendo assim comprometer a qualidade de vida de gerações futuras. Como resultado deste desenvolvimento, o homem coloca no meio ambiente produtos de difícil absorção, causando a poluição do mesmo.

Tenório e Espinosa (2004) explicam que, do ponto de vista ambiental há três classes de poluição: a poluição atmosférica, a contaminação das águas e os resíduos sólidos. Segundo a Norma Brasileira Regulamentadora (NBR) 10004/ 2004 p.1, resíduo sólido é definido como:

Resíduo nos estados sólidos e semi-sólidos, que resultam de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição. Ficam incluídos nesta definição os lodos provenientes de sistemas de tratamento de água, bem como determinados líquidos, cujas particularidades tornem inviáveis o seu lançamento na rede pública de esgotos ou corpos de água, ou exijam para isso soluções técnicas e economicamente inviáveis em face à melhor técnica disponível.

Existem várias formas de classificação de resíduos sólidos, como mostra a leitura da NBR 10004, mas, geralmente se utiliza a forma mais convencional, que os classifica como: industriais, urbanos, de serviços de saúde, de portos, aeroportos, terminais rodoviários e ferroviários, agrícolas, radioativos e entulhos (JARDIM, 1996 apud TENÓRIO; ESPINOSA, 2004). As principais técnicas utilizadas no tratamento de resíduos sólidos urbanos são:

- coleta: feita de porta em porta com programação comunicada à população local. Sua desvantagem é a mistura de resíduos orgânicos e inorgânicos, dificultando a compostagem do material energético;
- estação de transbordo: os resíduos são armazenados temporariamente para depois serem transferidos para caminhões maiores e também podem ser feitas operações físicas de redução de tamanho e volume, conhecidas respectivamente como cominuição e prensagem;
- aterro sanitário: os resíduos sólidos são dispostos no solo sem causar danos a saúde pública, suas vantagens são o baixo custo em relação às outras técnicas e por evitarem a proliferação de insetos transmissores de doenças. Tem como desvantagem a perda de matérias primas contida nos resíduos e riscos de contaminação dos lençóis freáticos.
- compostagem: é feita a reciclagem da parte orgânica do resíduo, seu resultado funciona como um condicionador, retendo a umidade do solo em período seco e preservando-o contra a erosão. Suas desvantagens são a dificuldade de comercialização e o custo por tonelada, que é mais alto que do aterro sanitário.
- incineração: nos compostos orgânicos (comida, tecidos, plásticos) existem ligações de carbono e hidrogênio, no incinerador acontece a oxidação desses compostos liberando calor, que é transferido para os gases e material sólido. Esse calor é aproveitado por trocadores de calor na saída do forno para a reciclagem energética dos resíduos. Para que a oxidação completa dos resíduos possa ocorrer, é necessário controlar de forma criteriosa as condições de combustão, levando em consideração o controle de fatores como: quantidade de oxigênio disponível na câmara de combustão; turbulência, garantindo a mistura entre os resíduos e a atmosfera do forno; temperatura de combustão e tempo de permanência dos compostos na temperatura de combustão. Sua desvantagem é a possível contaminação da atmosfera com os subprodutos resultantes do processo.

Nas palavras de Tenório e Espinosa (2004, p. 161), resíduos de serviços de saúde “são os resíduos produzidos em hospitais, clínicas médicas e veterinárias, laboratórios de análises clínicas, farmácias, centros de saúde, consultórios

odontológicos, entre outros.” Esses resíduos são divididos em: resíduos comuns ou não sépticos, gerados onde não há riscos de contaminação, como a área administrativa de hospitais e são formados por restos de alimentos, papéis, dentre outros; os resíduos sépticos, compostos de restos de material cirúrgico e tratamento médico, que são gerados nas áreas onde há contato com pacientes e, por fim, os resíduos especiais, provenientes de unidades de medicina nuclear, radioterapia, radiologia e quimioterapia.

As técnicas utilizadas para tratamento de resíduos sólidos de serviços de saúde são a coleta seletiva, a incineração e a autoclave. Esta última não é muito utilizada devido aos custos com a esterilização, que são bem mais altos que os da incineração. Alternativo à autoclave pode-se utilizar valas assépticas para os resíduos infectantes, mas, a falta de espaço para acondicionamento desses resíduos ainda é um problema na maioria das cidades.

2.6.2 Saúde e Segurança do Trabalho

A questão da saúde e segurança do trabalho tomou impulso no século XIX, com a revolução técnico-científica caracterizada pelo foco isolado sobre certos agentes ambientais físicos e químicos e pela relação de causalidade com as patologias adquiridas pelos trabalhadores (FRANCO, 2002).

Os trabalhadores dos serviços de saúde estão constantemente expostos a vários riscos inerentes da atividade que desenvolvem. Um exemplo de riscos seria as jornadas de trabalho rotativas em regime de plantão, que podem causar distúrbios do sono, digestivos e psicológicos no que diz respeito à vida familiar e social. Como menciona Franco (2002, p. 214):

(...) diversos mecanismos de agressão à saúde advêm do fato dos assalariados passarem a trabalhar numa certa jornada de trabalho, com duração de muitas horas diárias sob trabalho prescrito, devendo se adaptar aos ritmos novos de trabalho. Progressivamente será transformada a própria materialidade do ambiente de trabalho. Instalações, equipamentos e materiais serão modernizados e crescentemente utilizados, implicando o aumento da densidade do equipamento por metro quadrado e a concentração de agentes agressivos à saúde decorrentes das vibrações, do ruído, da temperatura, da alta concentração de poluentes etc.

A natureza das agressões à saúde depende das condições ambientais da organização do trabalho, como: hierarquia e divisão do trabalho, intensidade e

velocidade dos processos, trabalho fragmentado e repetitivo, conteúdo do trabalho, regime de turnos, tensão, monotonia (DÉJOURS, 1987 apud FRANCO, 2002).

De acordo com Silva, Araújo e Monteiro (2009), os trabalhadores dos serviços de saúde estão em contato direto com materiais orgânicos de origem biológicas e químicas, podendo causar patologias infecto contagiosas como AIDS, hepatites e tuberculose. Por esses motivos necessitam de imunização, controle laboratorial e capacitação continuada relativa ao manejo desses resíduos. A OHSAS é a norma que atende e aborda todas as questões de saúde e segurança em atividades ocupacionais (CAMPOS, 2007).

Outro aspecto importante no que diz respeito à saúde e segurança do trabalho são a biossegurança e monitoramento sanitário na empresa. Para Fernandes et al (2005 apud SILVA; ARAÚJO; MONTEIRO, 2009), biossegurança se refere à ações voltadas para prevenção e/ou eliminação de riscos referentes às atividades de produção, pesquisa, ensino e desenvolvimento tecnológico, tendo por finalidade a saúde dos seres vivos e do meio ambiente. O desenvolvimento de ações de biossegurança é essencial para a sustentabilidade de empresas de serviços em saúde, visto que evitam os riscos inerentes à atividade, garantindo a saúde do pessoal envolvido, bem como a preservação do meio ambiente e a qualidade dos serviços prestados.

Para que haja a garantia da biossegurança é necessária a inserção de várias normas, como o mapa de risco, que consiste na representação dos pontos de risco nos diferentes setores da empresa que possam vir a prejudicar a saúde dos trabalhadores, manutenção periódica dos sistemas físicos do estabelecimento, que tem por objetivo desestabilizar possíveis veículos de contaminação e programas de prevenção de riscos ambientais, que evitam acidentes e conseqüências jurídicas geradas por eventos indesejáveis (SILVA; ARAÚJO; MONTEIRO, 2009).

3 METODOLOGIA

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos fins a pesquisa foi definida como aplicada, que de acordo com Roesch (2009), é utilizada para gerar soluções potenciais para os problemas humanos. Como ressalta Gil (1999 apud BACCHI, 2006), a pesquisa aplicada tem como característica fundamental o interesse na utilização e conseqüências práticas do conhecimento. Utilizou-se também uma pesquisa descritiva que, na visão de Vergara (2003 p. 47), “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”, e exploratória porque foi realizada onde há pouco conhecimento sobre o ambiente organizacional.

Quanto aos meios, este estudo se caracterizou como sendo uma pesquisa bibliográfica que, propiciou a construção do referencial teórico, juntamente com observação participante realizada em julho de 2009 no ambiente organizacional da empresa objeto de estudo, onde o pesquisador, através da observação, tornou-se parte integrante da estrutura social em uma relação face a face com os sujeitos da pesquisa, com intuito de melhor realizar a coleta de dados e informações (MARTINS; LINTZ, 2000). O estudo exploratório, que se deu através de visitas e entrevistas diretas com a coordenação da área do programa em estudo, teve como objetivo principal o aprimoramento de idéias, proporcionando maior familiaridade com o problema, com o objetivo de torná-lo mais explícito, possibilitando a compreensão dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado (GIL, 1996).

Utilizou-se uma abordagem qualitativa por ser um problema relativo a questões particulares da organização, onde há uma realidade que não pode ser quantificada. Conforme Minayo (1999), a pesquisa qualitativa trabalha com um universo de significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondendo ao espaço mais profundo das relações que não podem ser operacionalizadas por variáveis. Utilizou-se a abordagem quantitativa no levantamento da atitude dos gestores no tocante às estratégias utilizadas por eles em relação à responsabilidade socioambiental, por ocasião da aplicação do questionário semiestruturado.

Quanto ao tipo de delineamento, usou-se o método do estudo de caso, que caracteriza-se pelo estudo profundo de um ou poucos objetos, permitindo o amplo e detalhado conhecimento, tarefa impossível mediante os outros delineamentos utilizados (GIL, 1996).

Portanto, a presente pesquisa classifica-se quanto aos fins como sendo bibliográfica, descritiva e exploratória, com abordagem quali-quantitativa, e quanto aos meios utilizou-se como método de delineamento o estudo de caso, por ser a pesquisa realizada em uma organização específica.

3.2 CENÁRIO DA PESQUISA

A empresa estudada é uma cooperativa de trabalho médico que conta atualmente com 106 mil médicos cooperados em todo o Brasil. São 377 cooperativas com abrangência de 74,9 por cento do território nacional, garantindo ao usuário o privilégio de um atendimento ético e humanizado, por quem prima pela qualidade dos serviços e satisfação do cliente (pesquisa de campo, 2009).

A empresa possui em seu quadro de cooperados os melhores médicos de diversas especialidades, bem como a maior rede de serviços credenciados com laboratórios, clínicas e hospitais. Gera aproximadamente 16 mil empregos diretos e 260 mil indiretos em todo o país. Possui em seus quadros 50 por cento dos médicos brasileiros em atividade e mais de 11 milhões de usuários em quase todos os municípios brasileiros (pesquisa de campo, 2009).

A empresa conta com um setor exclusivo de responsabilidade socioambiental, formado por um comitê de membros pertencentes à administração da empresa e uma gestora do programa de responsabilidade socioambiental. Atuando através do tripé saúde, bem estar e cidadania, a empresa acredita que investimentos em ações sociais e ambientais contribuem para o crescimento e desenvolvimento social sustentável (pesquisa de campo, 2009).

O serviço de assistência domiciliar é oferecido como benefício extracontratual a clientes portadores de patologias crônicas, invalidantes ou terminais que necessitam de tratamento endovenoso no domicílio após alta hospitalar.

A equipe interdisciplinar é composta por seis equipes de profissionais, dentre eles médico, enfermeira, assistente social, psicólogo, nutricionista e fisioterapeuta. A seguir breve resumo dos fatos históricos da empresa:

QUADRO 4 – FATOS HISTÓRICOS DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO	
ANO	ACONTECIMENTO
Década de 60	Surge em Santos-SP a primeira cooperativa médica do mundo, fundada nos moldes de uma empresa, porém sem fins lucrativos.
Década de 70	Fundação por 23 médicos, da cooperativa no estado do Ceará, com sede no centro da cidade de Fortaleza.
Década de 80	Consolidação do crescimento acelerado das cooperativas em todo o território nacional.
Década de 90	A empresa investe em campanhas institucionais e conquista a liderança no setor de saúde do Brasil.
1993	Construção do Hospital da Cooperativa.
1995	A empresa é reconhecida como a entidade cooperativista líder do setor de saúde das Américas.
1999	Operacionalização do serviço de assistência domiciliar para pacientes crônicos.
2004	Inauguração da rede de laboratórios da cooperativa
2005	Conquista de selo de qualidade.
2007	O Hospital homenagem, mantendo o selo de Acreditação Hospitalar em nível II.
2008	Vencedora do prêmio Delmiro Gouveia - categoria desempenho social e recebimento pelo Governo do Estado do Ceará do Selo de Responsabilidade Cultural 2008 e prêmio Ouro 3M - certificação nacional de esterilização.

Quadro 4 - Fatos históricos da empresa objeto de estudo.

(Fonte: autoria própria a partir de pesquisas junto ao histórico da empresa, 2009)

Observou-se uma constante preocupação da empresa estudada em responder às exigências do setor, primando pela qualidade dos serviços prestados aos seus cooperados, colaboradores e clientes, buscando sempre a melhoria de seus processos administrativos. O serviço de assistência domiciliar já é em sua essência uma estratégia de responsabilidade social, restando apenas verificar se também atende as exigências ambientais necessárias para um agir em conformidade com o desenvolvimento de maneira sustentável.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Para Roesch (2009, p. 138), “População é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo”. Devido a diversos fatores como tamanho da população, tempo dos entrevistadores ou custo das pesquisas há a necessidade de extrair parte desta população para investigação, ao invés de utilizá-la em seu total. Como afirma Vergara (2003, p. 50), que “população amostral ou amostra é uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade”.

Nesse estudo utilizou-se a população correspondente aos gestores dos setores de enfermagem, administração, farmácia, serviço social, psicologia, fisioterapia, nutrição, gerência geral e gerenciamento de processos da assistência domiciliar, juntamente com a gestora do setor de responsabilidade socioambiental da empresa, o que totalizou dez gestores potencialmente pesquisáveis.

O tamanho da amostra utilizada para aplicação dos instrumentos de pesquisa foi composta por 10 gestores, dos quais somente 60% responderam devidamente os questionários. Assim, os seis respondentes que constituíram efetivamente a amostra foram distribuídos da seguinte forma: 1 gestora do programa de responsabilidade socioambiental e 5 gestores da assistência domiciliar da empresa.

3.4 SUJEITOS DA PESQUISA

A entrevista foi direcionada a gestora de responsabilidade socioambiental e o questionário aplicado junto aos gestores do núcleo de assistência domiciliar da empresa, no decorrer do mês de outubro de 2009.

3.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Em pesquisas de caráter qualitativo as técnicas mais utilizadas são a entrevista, a observação e o uso de diários. Para o levantamento de informações utilizou-se uma entrevista em profundidade, que de acordo com Roesch (2009, p. 159), é a técnica fundamental da pesquisa qualitativa: “Seu objetivo primário é entender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações em

contextos que não foram estruturados anteriormente a partir das suposições do pesquisador”.

A entrevista foi realizada através de um roteiro pré elaborado, com suporte de gravador para registro das respostas.

Na fase descritiva da pesquisa de campo foi utilizado o questionário. Para Martins e Lintz (2000, p. 50), “o questionário é um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis, e situações, que se deseja medir, ou descrever”. O instrumento deve ter natureza impessoal e conter perguntas abertas ou fechadas, assegurando uniformidade na avaliação da pesquisa, preocupando-se com validade e finalidade, relacionando as questões elaboradas com o objetivo da pesquisa (RIBAS, 2004). O questionário semi estruturado foi entregue aos gestores através da *Internet* por correio eletrônico.

3.6 VARIÁVEIS DA PESQUISA

No presente estudo utilizou-se os indicadores ETHOS de Responsabilidade Social Empresarial, por englobar todos os assuntos abordados na pesquisa.

Os indicadores são divididos em sete temas conforme discriminado a seguir:

QUADRO 5 – INDICADORES ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	
VARIÁVEIS PRIMÁRIAS	VARIÁVEIS SECUNDÁRIAS
1 Valores e Transparência	1.1 Compromissos éticos; 1.2 Enraizamento na cultura organizacional; 1.3 Governança Corporativa;
2 Público interno	2.1 Diálogo e participação; 2.2 Respeito ao indivíduo; 2.3 Trabalho decente;
3 Meio ambiente	3.1 Responsabilidade frente às gerações futuras; 3.2 Gerenciamento do Impacto ambiental;
4 Fornecedores	4.1 Seleção, avaliação e parcerias com fornecedores;
5 Consumidores e clientes	5.1 Dimensão social do consumo;
6 Comunidade	6.1 Relações com a comunidade local; 6.2 Ação social;
6 Governo e Sociedade	7.1 Transparência Política; 7.2 Liderança social.

Quadro 5 – Indicadores Ethos de Responsabilidade Social.

(Fonte: autoria própria a partir de pesquisas junto ao Instituto Ethos, 2009).

Conforme Karkloti e Aragão (2004), os indicadores de responsabilidade social são instrumentos que podem ser utilizados pelas organizações para direcionar as suas estratégias e também avaliar a eficácia das iniciativas planejadas para a parceria e transformação do entorno. Há também a possibilidade de identificar através desses indicadores necessidades e deficiências nas iniciativas de responsabilidades socioambientais já existentes.

Tachizawa (2004), menciona que os indicadores Ethos de responsabilidade social são similares aos utilizados nos processos de certificação social SA 8000 e AA 1000 que avaliam a empresa em três áreas de atuação: processos produtivos, relações com a comunidade e relações com os empregados. Os principais temas dos indicadores Ethos funcionam como um instrumento de auto-avaliação e aprendizagem de uso interno. Para efeito de esclarecimento seguem os objetivos de cada um deles:

- Valores, transparência e governança – os princípios éticos formam a base da cultura de uma empresa através da orientação de conduta, onde suas ações devem trazer benefícios para a sociedade, realização profissional para colaboradores, benefícios para parceiros e meio ambiente e retorno aos investidores. A adoção de uma postura transparente traz fortalecimento a legitimidade social da empresa em suas atividades, refletindo-se de maneira positiva no conjunto de suas relações.
- Público interno – a empresa deve investir no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento das relações com os mesmos. Além disso, deve estar atenta ao respeito às culturas locais, manter um relacionamento ético com as minorias e instituições que representam seus interesses.
- Meio ambiente – a empresa deve criar um mecanismo de gestão que assegure a não contribuição com a exploração predatória e ilegal das florestas. Alguns produtos utilizados no dia-a-dia das empresas como papel e embalagens têm relação direta com este tema, portanto devem ter garantia de que são produtos florestais extraídos legalmente, contribuindo para o combate a corrupção neste campo.
- Fornecedores – cabe a empresa transmitir os valores que norteiam o seu código de conduta a todos os participantes de sua cadeia de suprimentos, tomando-o como orientador em casos de conflitos de interesses. Deve haver

a conscientização da empresa em relação ao seu papel no fortalecimento da cadeia de fornecedores, atuando no desenvolvimento dos elos mais fracos e na valorização da livre concorrência.

- Consumidores e clientes – A empresa deve alinhar-se aos interesses do cliente buscando satisfazer suas necessidades através de investimento permanente no desenvolvimento de produtos e serviços confiáveis que minimizem os riscos de danos a saúde dos usuários em geral.

- Comunidade – a empresa deve investir em ações que tragam benefícios para a comunidade, pois além de reverter em ganhos para o ambiente interno, influem na percepção que os clientes têm da própria empresa, ressaltando ainda mais o papel dela como agente de melhorias sociais, contribuindo ainda mais para viabilização de seus negócios.

- Governo e sociedade – programas de conscientização para a cidadania e importância do voto para seu público interno e externo são um grande passo para que a empresa alcance um papel de liderança na discussão de temas como corrupção e participação popular, assumindo o papel de formadora de cidadãos.

Complementando os indicadores Ethos, foram utilizados na composição dos instrumentos de pesquisa conteúdos abordados na fundamentação teórica e informações colhidas durante a observação participante feita na pesquisa exploratória.

3.7 COLETA DE DADOS

A pesquisa foi elaborada de acordo com questões referentes ao levantado na pesquisa bibliográfica, nos indicadores Ethos de responsabilidade social e na observação participante. Para orientar o entrevistador, foram definidas palavras chaves para que a entrevistada tivessem possibilidade de abordar todas as dimensões do tema proposto. Os gestores convidados a responder aos questionamentos foram contatados através de um colaborador da empresa e via telefonemas, para explicação dos objetivos da pesquisa e o enfoque da entrevista. Neste momento, solicitou-se a autorização para aplicação do questionário, bem como autorização para gravar a entrevista e para citar o nome da empresa no

estudo (apêndice C), ressaltando-se que a finalidade de tal pesquisa era o uso da autora com objetivos estritamente acadêmicos. A aplicação do questionário foi conduzida de forma presencial pelo colaborador da empresa e via *internet*, por correio eletrônico. E a entrevista foi realizada de forma presencial pelo próprio pesquisador e as respostas foram posteriormente transcritas para o processo de análise de resultados.

3.8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

A análise foi feita a partir das respostas colhidas na entrevista com a gestora de responsabilidade socioambiental (a entrevista foi estruturada com 12 perguntas abertas relativas ao tema abordado - apêndice A) e no questionário aplicado junto aos gestores de unidades da assistência domiciliar (composto por 13 perguntas fechadas com cinco opções de respostas - apêndice B). Foi utilizada a técnica de escala de *Likert* que, de acordo com Mattar (1999 p. 216), “os respondentes são solicitados não só a concordarem ou discordarem das afirmações, mas, também a informarem qual o seu grau de concordância/discordância”. Essas respostas foram comparadas aos Indicadores Ethos de responsabilidade social e aos temas pesquisados na revisão da literatura possibilitando, assim, uma análise mais profunda das estratégias utilizadas pelos gestores, o que permitiu descrever as estratégias utilizadas pelos gestores e compará-las com as atuais iniciativas no campo da responsabilidade socioambiental.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 RESULTADOS DA FASE EXPLORATÓRIA

Os dados a seguir foram analisados a partir das respostas da gestora da área de responsabilidade socioambiental da empresa. A entrevista foi realizada através de diversas abordagens por parte da pesquisadora, com intuito de extrair informações que venham reforçar a pesquisa bibliográfica e a observação participante realizadas na fase inicial do projeto.

QUADRO 6 – RESULTADOS DA FASE EXPLORATÓRIA	
INDAGAÇÕES/ TÓPICOS	RESPOSTA RESUMIDA
Motivação ao criar o setor de responsabilidade socioambiental.	“O compromisso com o social, através da necessidade da própria organização devido ao seu crescimento e por ser a empresa a maior cooperativa do Brasil e incentivo da própria matriz em incorporar todas as cooperativas na política de RSA. Necessidade de ampliação de políticas com seus <i>stakeholders</i> .”
Conteúdo do programa de responsabilidade socioambiental da empresa.	“Entende-se de que não é uma área e sim uma forma de gestão. Existe um desenho para a empresa, através de ações sociais internas como consumo consciente, qualidade de atendimento-RH e externas, ligadas à comunidade.”
Tempo de existência do programa.	“Antes de 2007 a empresa já tinha ações sociais, mas, de caráter filantrópico. A partir de 2007 idealizou-se a RSA através da transformação em projetos sociais próprios, que colaborassem com o desenvolvimento social e humano de crianças e adultos”.
Objetivos do programa de responsabilidade socioambiental.	“Customizar os projetos com a missão, a visão e os valores da empresa, pois não existe um planejamento estratégico desses programas sociais nas outras organizações acontecendo de forma pedagógica para melhorar o desenvolvimento humano como o da empresa estudada. Primar pelo investimento de forma pontual e contínua. Substituir as ações filantrópicas por ações sociais próprias.”

(Continuação)

QUADRO 6 – RESULTADOS DA FASE EXPLORATÓRIA	
Setores envolvidos no programa.	“Existe a área de responsabilidade socioambiental com todos os seus princípios, consolidando-se através de assessorias em todas as áreas, através da divulgação, orientação e disseminação dos princípios de RSA, pois acreditamos que todas as áreas têm uma contribuição significativa para a RSA. Foi implantada em todas as áreas, estamos começando agora, mas, é algo que já está consolidada na organização.”
Normas norteadoras na elaboração do programa socioambiental da empresa.	“Balanço Social do Instituto Ethos de responsabilidade social”.
Resposta às exigências da sociedade no novo contexto de consumo sustentável.	“Busca constante da disseminação do conceito de RSA com ações concretas tanto internas como externas melhorando assim nosso relacionamento com todos os envolvidos”.
Publicação do balanço de suas ações sociais.	“Sim. O relatório é publicado anualmente e desenhado com base no balanço social do Instituto Ethos. Há o balanço social da cooperativa no Ceará em parceria com a matriz, que também publica seu balanço social anualmente.”
Palestras em educação socioambiental.	“Mensalmente acontecem cursos de responsabilidade socioambiental, que funcionam através de palestras de sensibilização, montam-se turmas de funcionários de forma pontual e contínua”.
Grau de envolvimento da alta gerência com os objetivos do programa de responsabilidade socioambiental.	“A área de RSA faz parte do planejamento estratégico da empresa, há total abertura da presidência com os principais gestores, tanto que foi criada a área específica e contratada uma consultoria para a reestruturação dos processos”.
Mecanismos de controle dos resultados do programa.	“Trabalhamos com BSC. Existe todo o planejamento estratégico de gerência e resultados, através de metas estabelecidas durante todo o ano. Mensalmente são retirados os relatórios financeiros de controle dos resultados atingidos no período.”
Benefícios percebidos pela empresa com a implantação do programa.	“Quando a empresa investe em RSA, ela tem vários retornos. O funcionário começa a acreditar mais na organização e na real mudança de cultura, com isso retemos talentos, pois os funcionários orgulham-se de participarem de uma empresa social e ambientalmente responsável”.

Quadro 6 – resultados da fase exploratória.

(Fonte: Pesquisa de Campo, 2009)

Com base no conteúdo apresentado no quadro 6, percebeu-se que trata-se de um programa relativamente novo e que a gestora de responsabilidade socioambiental demonstrou, através de suas respostas, que a empresa está consciente da necessidade de utilizar estratégias que sejam condizentes com a visão, a missão e os valores delineados pelo planejamento estratégico para atingir os objetivos traçados para a organização. Conforme referenciado no subitem “estratégias para a sustentabilidade empresarial”, a empresa encaixa-se na escola de aprendizado, onde aprende de maneira coletiva como gerenciar as mudanças no ambiente e utiliza experiências passadas para compreender que ação tomará face a essas mudanças de caráter emergente.

4.2 RESULTADOS DA FASE DESCRITIVA

As questões relacionadas ao questionário aplicado junto aos gestores da Assistência Domiciliar foram analisadas a partir do grau de concordância ou discordância atribuída pelos mesmos a cada afirmativa. Como mencionado na metodologia, esta técnica é baseada na escala de *Likert*, onde a maior concordância corresponde a 5 e a menor discordância equivale a 1. A neutralidade da afirmativa se dá pelo número 3 e a parcialidade de concordância se dá pelo número 4, assim como a parcialidade de discordância se dá pelo número 2.

Os números representativos de concordância ou discordância estão representados nas tabelas pelo valor A multiplicado pelo valor B, que representa as freqüências das respostas, resultando no valor C, que por convenção serviu como base de cálculo para as médias ponderadas. Dividiu-se C por B e obteve-se as médias de ocorrências das intensidades das respostas, permitindo a comparação com a escala estatística a seguir:

5,00 a 3,01 – Faixa de concordância.

3,00 – Faixa de neutralidade.

2,99 a 1,00 – Faixa de discordância.

QUADRO 7 – PERFIL DOS RESPONDENTES	
Respondentes	Cargo
Gerente 1	Gerente administrativo
Gerente 2	Nutricionista
Gerente 3	Assistente social
Gerente 4	Fisioterapeuta
Gerente 5	Psicóloga

Quadro 7 – Perfil de respondentes.
(Fonte: pesquisa de campo, 2009).

Tabela 1 – Resultados da QUESTÃO 1

Questão 1:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
O código de conduta ética tem como objetivo criar uma sociedade mais justa e elevar o nível de confiança entre administradores, colaboradores, cooperados e demais partes interessadas, estando em conformidade com a visão e a missão da empresa.	Concordo	5	3	15	4,60
	Concordo parcialmente	4	2	8	
	Não concordo, nem discordo	3	-	-	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	23	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Ficou evidenciado na tabela 1, a maioria dos gestores concordam com a afirmativa de que há realmente um código de conduta ética na organização, considerando-se a média obtida no valor de 4,60. A ocorrência dessa evidência é sustentada pelo constante no subitem a ética empresarial e a responsabilidade social e de acordo com o indicador a adoção dessa postura fortalece a legitimidade social de suas atividades, do referencial teórico.

A partir da média obtida na tabela 2, que foi de 4,20, notou-se que os gestores em sua maioria concordam com a afirmativa, revelando que a empresa desenvolve instrumentos de comunicação que estimulam a participação dos públicos envolvidos, levando ao alcance da ética através de práticas que são consideradas

como ideais: trabalho participativo, espírito de lealdade ao grupo e responsabilidade coletiva.

Tabela 2 – Resultados da QUESTÃO 2

Questão 2:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
As crenças e valores da empresa estão enraizados na cultura da organização, estimulando a participação e contribuição dos stakeholders através de processos de avaliação e monitoramento, incorporando sugestões aos processos de trabalho.	Concordo	5	3	15	4,20
	Concordo parcialmente	4	1	4	
	Não concordo, nem discordo	3	-	-	
	Discordo parcialmente	2	1	2	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	21	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Tabela 3 – Resultados da QUESTÃO 3

Questão 3:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
A empresa investe em responsabilidade socioambiental através de tecnologias próprias como os programas de olho no nosso futuro, memória viva, saúde ambiental, saúde em dia nas comunidades, na empresa estudada e nas escolas públicas.	Concordo	5	2	10	4,00
	Concordo parcialmente	4	2	8	
	Não concordo, nem discordo	3	-	-	
	Discordo parcialmente	2	1	2	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	20	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Observou-se através da média 4,00 constatada na tabela 3 que os gestores concordam com a afirmativa, demonstrando que a conscientização social está presente na mudança de cultura da organização, como afirmado por Donaire (1999, p. 23) que “a conscientização social refere-se à capacidade de uma organização responder as expectativas e pressões da sociedade”. Esse *feedback* é dado a partir

da busca constante da disseminação do conceito de responsabilidade socioambiental, como citado pela gestora do programa, através de ações concretas que beneficiem interna ou externamente todos os públicos, melhorando o relacionamento entre ambos.

Tabela 4 – Resultados da QUESTÃO 4

Questão 4:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
Quanto as ações de incentivos sociais às entidades apoiadas pela empresa são: Associações Elos da Vida, Diabéticos e Hipertensos de Fortaleza e Maria Mãe da Vida, institutos de apoio aos queimados e IPREDE, projeto parque vivo Adahil Barreto, outros.	Concordo	5	1	5	3,60
	Concordo parcialmente	4	1	4	
	Não concordo, nem discordo	3	3	9	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	18	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

A média 3,60 mostrada na tabela 4 revela que os gestores ainda se encontram na faixa de concordância, mas, não com tanta intensidade. Isso pode ter acontecido devido ao programa que é recente e necessita de maior divulgação. Esse indicador nos mostra que o investimento pela empresa em ações que tragam benefícios à comunidade se reverte em ganhos, tanto no ambiente externo quanto interno. Campos (2007), ressalta que as ações de responsabilidade social trazem para a organização uma imagem positiva perante a sociedade, criando um clima organizacional agradável para o ambiente interno.

A tabela 5 mostra uma forte intensidade de concordância (média 5,0) significando que todos os gestores concordam que a empresa busca a melhoria das condições de trabalho, saúde e qualidade de vida do trabalhador. Como dito por Déjours (1987 apud FRANCO 2002), a natureza das agressões à saúde depende das condições ambientais da organização do trabalho, como: hierarquia e divisão do trabalho, intensidade e velocidade dos processos, trabalho fragmentado e repetitivo, conteúdo do trabalho, regime de turnos, tensão, monotonia, dentre outros aspectos.

Tabela 5 – Resultados da QUESTÃO 5

Questão 5:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
Para melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores a empresa oferece ações como: massoterapia, planos de saúde e odontológico, treinamentos, medicina preventiva e imunização.	Concordo	5	5	25	5,00
	concordo parcialmente	4	-	-	
	Não concordo, nem discordo	3	-	-	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	25	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Grande parte dos gestores (68%) concordam que o manual de consumo consciente tem como objetivo oferecer ferramentas que promovam hábitos de consumo responsável para os colaboradores e seus familiares, tendo em vista a ocorrência da média de 3,40. Este resultado se enquadra na zona de concordância, apesar de estar próximos do ponto de neutralidade. Uma das causas do ocorrido pode ser o fato do programa ainda está em fase inicial de disseminação.

Tabela 6 – Resultados da QUESTÃO 6

Questão 6:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
O manual de consumo consciente tem como objetivo oferecer ferramentas que promovam hábitos de consumo responsável para os colaboradores e seus familiares.	Concordo	5	1	5	3,40
	Concordo parcialmente	4	-	-	
	Não concordo, nem discordo	3	4	12	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	17	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Verificou-se na tabela 7 que, por meio da média de 4,00 atingida, que o programa de voluntariado foi desenvolvido para incentivar o envolvimento dos cooperados e colaboradores em atividades voluntárias a favor de uma causa ou instituição específica. Como dito na fundamentação teórica, o voluntariado é uma das ações sociais que são desenvolvidas por empresas socialmente responsáveis.

Tabela 7 – Resultados da QUESTÃO 7

Questão 7:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
O programa de voluntariado foi desenvolvido para incentivar o envolvimento dos cooperados e colaboradores em atividades voluntárias a favor de uma causa ou instituição específica.	Concordo	5	2	10	4,00
	Concordo parcialmente	4	1	4	
	Não concordo, nem discordo	3	2	6	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	20	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Acerca do Movimento Renovação abordado na tabela 8, verificou-se uma média de concordância da afirmativa apresentada na ordem de 3,40. De acordo com a gestora entrevistada, esse movimento é realizado no Hospital Regional da empresa quando do tratamento de resíduos sépticos, podendo ser esse o motivo da neutralidade manifestada por 32% dos respondentes. Quanto aos resíduos não sépticos, foram criadas equipes de trabalho para desenvolver ações voltadas ao manejo dos mesmos. Ressalta-se que essa prática pode ser comparada ao Indicador Meio Ambiente, onde a empresa deve criar sistemas de gestão comprometidos com a qualidade ambiental.

Conforme tabela 9 (a frequência da resposta resultou em uma média 4,20), constatou-se que a empresa realmente preocupa-se com a segurança de seus trabalhadores. Sobre esta afirmação Silva, Araújo e Monteiro (2009) ressaltam, que os trabalhadores dos serviços de saúde estão em contato direto com materiais químicos e biológicos, podendo causar patologias infecto-contagiosas e por essa razão necessitam de capacitação continuada no manejo dos RSSS.

Tabela 8 – Resultados da QUESTÃO 8

Questão 8:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
O Movimento Renovação tem por objetivo alertar as cooperativas sobre o manejo correto dos resíduos de serviços de saúde, para tanto criou-se um manual para auxiliá-las a desenvolverem um plano de gerenciamento desses resíduos.	Concordo	5	1	5	3,40
	Concordo parcialmente	4	-	-	
	Não concordo, nem discordo	3	4	12	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	17	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Tabela 9 – Resultados da QUESTÃO 9

Questão 9:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
Os trabalhadores dos serviços de saúde estão constantemente expostos a materiais orgânicos que podem causar patologias infecto contagiosas, por esses motivos a imunização e capacitação em manejo de RSSS fazem parte da política da empresa.	Concordo	5	3	15	4,20
	Concordo parcialmente	4	-	-	
	Não concordo, nem discordo	3	2	6	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	21	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Quanto a utilização de critérios para escolha de fornecedores verifica-se através da média 3,00, apresentada na Tabela 10, que os gestores não estão bem certos da ocorrência dessa prática na instituição. Decorrente dessa observação concluiu-se que essa prática ainda precisa ser melhor difundida e assimilada pelos gestores sujeitos da pesquisa.

Percebeu-se na tabela 11 uma média equivalente a 4,20 correspondente a 84 por cento dos gestores concordantes com a afirmativa estabelecida pela questão 11. Constatou-se que a empresa utiliza essas práticas para difundir o conceito de

sustentabilidade socioambiental. De acordo com a fundamentação teórica, as técnicas utilizadas para o manejo de RSSS são a coleta seletiva, para resíduos não sépticos e a incineração para os resíduos sépticos.

Tabela 10 – Resultados da QUESTÃO 10

Questão 10:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
A empresa utiliza critérios voltados a responsabilidade social na escolha de seus fornecedores, exigindo padrões de conduta nas relações com trabalhadores e com o meio ambiente.	Concordo	5	-	-	3,00
	concordo parcialmente	4	2	8	
	Não concordo, nem discordo	3	2	6	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	1	1	
Total			5	15	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Tabela 11 – Resultados da QUESTÃO 11

Questão 11:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
A coleta seletiva é utilizada no tratamento dos resíduos não sépticos como lixo comum, restos de alimentos e papel gerados onde não há riscos de contaminação. Para os resíduos sépticos, como restos de material cirúrgicos que são gerados em áreas de contato com os pacientes a técnica utilizada é a incineração.	Concordo	5	3	15	4,20
	Concordo parcialmente	4	-	-	
	Não concordo, nem discordo	3	2	6	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	21	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

Na tabela 12 pode-se observar uma média de 3,4, o que representou uma ocorrência de positividade manifestada por 68 por cento dos gestores respondentes. Para Fernandes et al (2005, apud SILVA; ARAÚJO; MONTEIRO, 2009), o desenvolvimento de ações de biossegurança é essencial para a sustentabilidade de empresas de serviços de saúde, evitando os riscos inerentes à atividade, garantindo

a saúde do pessoal envolvido, a preservação do meio ambiente e a qualidade dos serviços prestados.

Tabela 12 – Resultados da QUESTÃO 12

Questão 12:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
A biossegurança é essencial para a sustentabilidade de empresas de serviços em saúde, para oferecer maior segurança e confiabilidade aos clientes e médicos cooperados, a central de material esterilizado da empresa avalia os processos de esterilização utilizando monitores que comprovam os resultados das suas práticas.	Concordo	5	1	5	3,40
	Concordo parcialmente	4	-	-	
	Não concordo, nem discordo	3	4	12	
	Discordo parcialmente	2	-	-	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	17	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

A partir da tabela 13 percebe-se que a alta direção está envolvida e fortemente comprometida com desenvolvimento, acompanhamento e controle das ações do programa. Tendo em vista que a média foi de 3,40.

Tabela 13 – Resultados da QUESTÃO 13

Questão 13:	Escala de Likert (A)		Frequências das respostas (B)	C = A x B	Média (C em relação ao somatório de B)
A alta direção está envolvida e fortemente comprometida com desenvolvimento, acompanhamento e controle das ações do programa.	Concordo	5	1	5	3,40
	Concordo parcialmente	4	1	4	
	Não concordo, nem discordo	3	2	6	
	Discordo parcialmente	2	1	2	
	Discordo	1	-	-	
Total			5	17	

(Fonte: Dados da pesquisa de campo).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os resultados da pesquisa é possível afirmar que os objetivos propostos foram atingidos, apesar das dificuldades encontradas para realizar a pesquisa, principalmente no que diz respeito à devolução dos questionários. Por várias vezes foi necessário envios de solicitações de respostas, fato que não era esperado devido à facilidade de acesso aos respondentes. A seguir apresenta-se a descrição das respostas aos objetivos específicos.

5.1.1 Caracterização do programa socioambiental

O programa de responsabilidade socioambiental da empresa surgiu da necessidade de adequação às exigências da sociedade e da própria matriz. Houve um crescimento exacerbado da cooperativa de Fortaleza e com ele a necessidade de ampliação das políticas com os *stakeholders*.

Antes da implantação do programa em 2007, a empresa estudada já realizava ações sociais, mas, de caráter meramente filantrópico. O objetivo maior do programa era transformar a filantropia em projetos sociais próprios que contribuíssem diretamente com o desenvolvimento social e humano de crianças e adultos. Outros objetivos podem ser citados como a customização dos projetos com a missão, a visão e os valores da empresa, primando pelo investimento nesses projetos de forma pedagógica e contínua.

A implantação do programa foi realizada de maneira sistêmica através da criação da área específica de responsabilidade socioambiental e da contratação de consultoria, objetivando a prestação de assessoria através de divulgação, orientação e disseminação dos princípios do programa em todos os setores da empresa. A norma norteadora desses princípios foi o modelo de balanço social do Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial.

Para o controle dos resultados do programa a ferramenta utilizada é o *Balanced Scorecard (BSC)*, onde é feito todo o planejamento estratégico através de metas estabelecidas durante todo o ano e mensalmente são retirados relatórios

financeiros com o controle dos resultados. Com isso a alta administração mantém-se comprometida em atingir os objetivos do programa.

5.1.2 Principais ações socioambientais da empresa

Com os resultados da pesquisa foi possível identificar várias ações realizadas pela empresa no que diz respeito à responsabilidade socioambiental, são elas:

- Disseminação do código de conduta ética, trabalho participativo e envolvimento da alta gerência, dentre outros.
- A conscientização social através da criação de projetos sociais com tecnologias próprias, como o programa De Olho no Nosso Futuro, que qualifica profissionalmente jovens entre 16 e 26 anos para inserção no mercado de trabalho, Memória Viva, Saúde Ambiental, Saúde em Dia nas Comunidades, Empresa estudada e ações de incentivos sociais à instituições apoiadas pela empresa, como o Lar Francisco de Assis, Associação Elos da Vida e Parque Vivo Adahil Barreto, dentre outros.
- Saúde e segurança do trabalhador, através de ações como massoterapia, planos de saúde e odontológico, treinamentos, medicina preventiva e imunização.
- Incentivo ao consumo consciente através de um manual próprio, desenvolvido especialmente para os colaboradores e seus familiares.
- Incentivo e apoio aos cooperados e colaboradores na prática do voluntariado, através de programa próprio.
- Criação do Movimento Renovação, voltado para o manejo correto dos resíduos dos serviços de saúde, sejam eles sépticos ou não sépticos, através de manuais e equipes multidisciplinares de trabalho.
- A coleta seletiva efetiva realizada para os resíduos comuns e a utilização da prática de incineração para os resíduos sépticos.
- Constante preocupação da equipe da Central de Material e Esterilização (CME), em avaliar os processos de esterilização, utilizando indicadores que comprovam se o material que será utilizado no centro cirúrgico foi esterilizado corretamente. Essa ação é um dos requisitos para a biossegurança em estabelecimentos de saúde.

- Incentivo à educação para a cidadania, conscientizando o cidadão a se ver como parte transformadora do processo de democracia e participação popular.
- Publicação do balanço social da empresa.

5.1.3 Comparação das ações socioambientais da empresa com as exigências atuais

A partir do cruzamento das exigências conjunturais e as ações utilizadas constatou-se que a empresa utiliza estratégias de responsabilidade socioambiental compatíveis com a sustentabilidade exigida pela conjuntura mundial conforme pode observado no Quadro 8.

Através da consolidação das três respostas aos objetivos específicos foi possível atingir o objetivo geral que norteou a realização desta pesquisa, que consistia na verificação das principais estratégias utilizadas por gestores envolvidos com as questões de responsabilidade socioambiental de uma empresa de serviços especializados em saúde.

Quadro 8 – Comparativo exigências conjunturais x ações socioambientais	
EXIGÊNCIAS ATUAIS	AÇÕES DA EMPRESA
Redução dos gases causadores do efeito estufa	Criação do manual do consumo consciente para colaboradores e seus familiares.
Responsabilidade Social	Programas de voluntariado, educação para a cidadania e saúde e segurança do trabalhador.
Ética empresarial	Disseminação do código de conduta ética dentro da organização, trabalho participativo, envolvimento da alta gerência.
Balanço Social	Publicação anual do balanço das ações sociais realizadas pela empresa.
Conscientização social	Projetos sociais com tecnologias próprias, incentivos sociais de apoio a instituições
Responsabilidade ambiental	Manejo correto dos RSSS, através da coleta seletiva e incineração, biossegurança e monitoramento sanitário.

Quadro 8 – Comparativo exigências conjunturais x ações socioambientais.
(Fonte: criação própria a partir de dados obtidos na pesquisa monográfica, 2009).

A partir do cruzamento das exigências conjunturais e ações utilizadas constatou-se que a empresa utiliza estratégias de responsabilidade socioambiental compatíveis com a sustentabilidade exigida pela conjuntura mundial.

Através da consolidação das três respostas aos objetivos específicos foi possível atingir o objetivo geral que norteou a realização desta pesquisa, que consistia na verificação das principais estratégias utilizadas por gestores envolvidos com as questões de responsabilidade socioambiental de uma empresa de serviços especializados em saúde.

Ao retornar aos objetivos deste trabalho os resultados levam a crer que a empresa realmente desenvolve estratégias voltadas para a sustentabilidade socioambiental exigida atualmente e que cada vez mais ela busca a adequação dessas estratégias à missão, visão e valores de seu negócio.

5.2 RECOMENDAÇÕES PARA A EMPRESA

Analisando as práticas adotadas pela organização e comparando-as aos indicadores Ethos, percebeu-se que ainda há necessidade de disseminar algumas práticas junto aos demais gestores, como relacionamento com fornecedores, as práticas de biossegurança, manejo dos resíduos sólidos dos serviços de saúde e do manual de consumo consciente. Essas ações apresentaram um nível baixo de concordância por parte dos gestores, para tanto é sugerido o planejamento de novas pesquisas, que possam complementar o conhecimento científico atualmente produzido acerca do tema estudado.

5.3 RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS TRABALHOS

Aproveita-se, também, para sugerir a ampliação das pesquisas direcionadas às empresas de serviços de saúde focalizando no sistema de gestão ambiental e suas normas regulamentadoras, principalmente no que diz respeito ao manejo dos resíduos sólidos dos serviços de saúde, por serem as técnicas para o tratamento desses resíduos muito caros e a falta de espaço para acondicionamento ainda ser um problema na maioria das cidades brasileiras.

Sugere-se o uso do seguinte questionamento: quais as técnicas utilizadas pelas empresas de serviços de saúde no tocante ao manejo correto dos resíduos sólidos gerados por suas atividades?

REFERÊNCIAS

A CARTA DA TERRA. Disponível

em:<<http://www.cartadaterrabrasil.org/prt/index.html>>. Acesso em: 30 abr. 2009.

AMBIENTE BRASIL. Disponível em:

<<http://www.ambiente.hsw.uol.com.br/protocolo-kyoto1.htm>>. Acesso em: 18 mai. 2009.

ANDRADE, R.O.B.; TACHIZAWA, T.; CARVALHO, A.B. **Gestão Ambiental: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2002.

ART, Henry W. **Dicionário de Ecologia e Ciências Ambientais.** São Paulo: Melhoramentos, 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10004:** resíduos sólidos – classificação. Rio de Janeiro: 2004. Disponível em:

<<http://www.aslaa.com.br/legislacoes/NBR%20n%2010004-2004.pdf>>. Acesso em: 03 set. 2009.

BACCHI, Gino Augusto. **Voluntariado:** sentimentos e razões que movem o terceiro setor brasileiro. Monografia apresentada ao curso de Administração de Empresas. Fortaleza, Ceará. Faculdade Evolutivo – FACE, 2006. 81 p.

BALANÇO SOCIAL. Disponível em: <<http://www.balancosocial.org.br>>. Acesso em: 10 jun. 2009.

BIERWAGEM, M.Y. **Proteção do Consumidor e Consumo Sustentável.**

Disponível em:<<http://www.saraivajur.com.br>>. Acesso em: 08 mai. 2007.

BOLDRIN, V.P.; BOLDRIN, M.S. **Gestão Ambiental e Economia Sustentável:** um estudo de caso da destilaria pioneiros S.A. Disponível em:<

http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Socioambiental/SA14_Gestao_ambiental_economia_sustent%E1vel.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2009.

BUSHIDÔ, Nikko. **A Arte da Guerra:** os treze capítulos originais. São Paulo: Jardim dos Livros, 2007.

CAMPOS, Sara C. **Implementação de Práticas de Responsabilidade social:**

estudo de multicasos em empresas da área metropolitana de Fortaleza. Dissertação de Mestrado em Administração de Empresas. Universidade de Fortaleza - UNIFOR, CMA, Fortaleza, 2007. 181p.

CHAME, Márcia. “Dois séculos de crítica ambiental no Brasil” e pouco mudou. IN:

MINAYO, M.C.S.; MIRANDA, A.C. (org.). **Saúde e Ambiente Sustentável:** estreitando nós. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

DOWBOR, Ladislau. Inovação social e sustentabilidade. IN: GUEVARA, A.J.H. et al. **Consciência e desenvolvimento sustentável nas organizações**. Campus: Rio de Janeiro, 2009.

FEIJÃO, Elizabeth Oliveira da Justa. **Guia de elaboração de Trabalho Acadêmico (Científico)**. Fortaleza: Evolutivo, 2009.

FERNANDES, Francisco. **Dicionário de Sinônimos e Antônimos da Língua Portuguesa**. 38. Ed. São Paulo: Globo, 1999.

FERREIRA, A.B.H. **Novo Dicionário Aurélio**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1998.

FRANCO, Tânia. Padrões de Produção e Consumo nas Sociedades Urbano-Industriais e suas Relações com a degradação da Saúde e do Meio Ambiente. IN: MINAYO, M.C.S.; MIRANDA, A.C. (org.). **Saúde e Ambiente Sustentável: estreitando nós**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002.

FSM – FÓRUM SOCIAL MUNDIAL. Disponível em: <<http://www.forumsocialmundial.org.br>>. Acesso em: 01 jun. 2009.

GESTÃO AMBIENTAL. Diário do Nordeste, Fortaleza, 29 out. 2008. Edição Especial.

GREMAUD, A.P.; VASCONCELOS, M.A.S.; TONETO JÚNIOR, R. **Economia Brasileira Contemporânea**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GUEVARA, A.J.H. et al. **Consciência e desenvolvimento sustentável nas organizações**. Campus: Rio de Janeiro, 2009.

GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE. São Paulo, n. 9, p.86-89, dez. 2007. Edição Especial.

INSTITUTO AKATU. Disponível em: <<http://www.akatu.org.br>>. Acesso em: 27 mar. 2009.

INSTITUTO ETHOS. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br/indicadores>>. Acesso em: 12 jun. 2009.

ISO 14000. Disponível em: <<http://www.fiec.org.br/iel/bolsaderesiduos/Artigos/ISO%2014000.pdf>>. Acesso em: 03 dez. 2009.

KARKOTLI, G.; ARAGÃO, S.D. **Responsabilidade Social**: uma contribuição a gestão transformadora das organizações. Petrópolis: Vozes, 2004.

KLINTOWITZ, J. **Aquecimento Global**: efeitos imediatos. Veja, São Paulo, SP, ano 39, n.24, p. 68-83, 21 jun. 2006.

MARTINS, Gilberto de A.; LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**: metodologia, planejamento. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MICHAELIS. **Dicionário escolar língua portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2002.

MINAYO, M.C. de S. (org.) **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

_____. Enfoque Ecosistêmico de Saúde e Qualidade de Vida. IN: MINAYO, M.C. de S.; MIRANDA, A. C. de (org.) **Saúde e Ambiente Sustentável**: estreitando nós. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002.

MINAYO, M.C. de S.; MIRANDA, A. C. de (org.) **Saúde e Ambiente Sustentável**: estreitando nós. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002.

MINTZBERG, H.; QUINN, J.A. **O Processo da Estratégia**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

NATAL, Delsio. **Fundamentos de Epidemiologia**. IN: PHILIPPI JÚNIOR, A.; ROMÉRO, M.A.; BRUNA, G.C. (org.). **Curso de Gestão Ambiental**. São Paulo: Manole, 2004.

NAVARRO, Marli B. M. de A. et al. Doenças Emergentes e Reemergentes, Saúde e Ambiente. IN: MINAYO, M.C. de S; MIRANDA, A.C. de (org.) **Saúde e Ambiente Sustentável**: estreitando nós. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Estratégia Empresarial e Vantagem Competitiva**: como estabelecer, implementar e avaliar. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Disponível em: <<http://www.onu-brasil.org.br>>. Acesso em: 28 mar. 2009.

PEDROSO, E. T. **Humanizar a Administração**: com sabedoria e competência. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

PHILIPPI JÚNIOR, A.; SILVEIRA, V.C. Saneamento Ambiental e Ecologia Aplicada. IN: PHILIPPI JÚNIOR, A.; ROMÉRO, M.A.; BRUNA, G.C. (org.). **Curso de Gestão Ambiental**. São Paulo: Manole, 2004.

PINTO, Luiz F.S. **Gestão – Cidadã: ações estratégicas para a participação social no Brasil**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

PORTAL NACIONAL DE SAÚDE UNIMED DO BRASIL. Disponível em: <http://www.unimed.com.br/pct/index.jsp?cd_canal=49146&cd_secao=49105>. Acesso em: 06 out. 2009.

PORTER, Michael. **Estratégia Competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. 7 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

QSP – CENTRO DA QUALIDADE, SEGURANÇA E PRODUTIVIDADE PARA O BRASIL E A AMÉRICA LATINA. **Sistemas de Gestão Ambiental: o que mudou com a nova ISO 14001:2004**. Disponível em: <http://www.qsp.org.br/pdf/o_que_mudou_iso14001.pdf>. Acesso em: 03 dez 2009.

RIBAS, Simone Augusta. **Metodologia Científica Aplicada**. Rio de Janeiro: UERJ, 2004.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROMEIRO, A. R.; REYDON, B. P., LEONARDI, M. L. A. **Economia do Meio Ambiente: teoria, políticas e a gestão de espaços regionais**. São Paulo: Unicamp, 1996.

SA 8000. Disponível em: <http://www.cpfl.com.br/parceiros_inovacao_tecnologica/documentos/Norma%20Responsabilidade%20Social%20SA%208000%20.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2009.

SILVA, T. de J. F da.; ARAÚJO, J.L.L; MONTEIRO, M. do S. I. **Resíduos dos Serviços de Saúde: gestão ambiental nas empresas do pólo de saúde de Teresina**. Disponível em: <<http://www.abresbrasil.org.br/pdf/31.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2009.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

TENÓRIO, Jorge A. S.; ESPINOSA, Denise C. R. Controle Ambiental de Resíduos. IN: PHILIPPI JÚNIOR, A.; ROMÉRO, M.A.; BRUNA, G.C. (org.). **Curso de Gestão Ambiental**. São Paulo: Manole, 2004.

UNIMED FORTALEZA. Disponível em: <http://www.unimedfortaleza.com.br/portal/aplicacao/Internet/Unimed_Lar/gerados/insitucional.jsp>. Acesso em: 21 out. 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisas em Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

WWF BRASIL. Disponível em: <<http://www.wwf.brasil.org.br>>. Acesso em: 28 mar. 2009.

WRIGHT, P.; KROLL, M.J.; PARNELL, J. **Administração Estratégica:** conceitos. São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA



CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS/ PROJETO DE MONOGRAFIA ORIENTANDA: FRANCISCA ANDRÉA GONÇALVES BARBOSA ORIENTADOR: JERÔNIMO LIMA DA SILVA

Prezado Gestor,

Meu nome é Francisca Andréa Gonçalves Barbosa, sou concludente do curso de Administração de Empresas da Faculdade Evolutiva (FACE) e estou realizando uma pesquisa sobre o tema Responsabilidade socioambiental: estratégias de difusão do conceito de sustentabilidade em uma empresa de serviços especializados em saúde na cidade de Fortaleza.

Neste sentido, peço a gentileza de responder ao questionário que se segue, pois os dados contribuirão para análise do estudo das estratégias utilizadas pela empresa na difusão do conceito de sustentabilidade socioambiental exigida pela conjuntura atual.

Empresa: cooperativa de serviços de saúde

Responsável pelas informações: gestor do programa da empresa.

Cargo / função: coordenador

1. O que motivou a empresa a criar o setor de responsabilidade socioambiental?
2. Em que consiste o programa de responsabilidade socioambiental da empresa?
3. Há quanto tempo o programa foi implantado?
4. Quais os objetivos do programa de responsabilidade socioambiental?
5. Quais setores estão envolvidos no programa?
6. Quais as normas norteadoras na elaboração do programa socioambiental da empresa? (ISO 14000/ SA 8000).
7. De que maneira a empresa busca responder as exigências da sociedade no novo contexto de consumo sustentável?

8. A empresa tem em sua cultura o hábito de publicar o balanço de suas ações sociais?
9. São oferecidas palestras de educação ambiental aos stakeholders?
10. Qual o grau de envolvimento da alta gerência com os objetivos do programa de responsabilidade socioambiental?
11. A empresa estabelece mecanismos de controle dos resultados? Quais?
12. Quais foram os principais benefícios percebidos pela empresa desde a implantação do programa?

APÊNDICE B – Questionário aos gestores do setor de assistência domiciliar da empresa



FACULDADE EVOLUTIVO
CURSO ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

Não há respostas certas ou erradas neste questionário. Estamos interessados nas reais práticas exercidas em sua organização. Da sinceridade de suas respostas depende a qualidade da pesquisa.

**É MUITO IMPORTANTE QUE TODAS AS PERGUNTAS
SEJAM RESPONDIDAS**

Orientação para preenchimento do Questionário

1. Por favor, leia atentamente cada questão antes de responder;
2. Para cada questão, favor marcar somente aquela opção que melhor expressa sua idéia acerca da afirmativa apresentada;
3. Responda o questionário individualmente.

Somos muito gratos pela sua contribuição.

Francisca Andréa Gonçalves Barbosa – Graduanda em Administração de Empresas

Prof. Jerônimo Lima da Silva / FACE - *Orientador da pesquisa*

e-mail para devolução do questionário:

andreagbarbosa@yahoo.com.br

OU

andreagbarbosa@hotmail.com

Prezado gestor,

Gostaríamos que respondesse a algumas perguntas, pois os dados contribuirão para análise do estudo das estratégias utilizadas pela empresa na difusão do conceito de sustentabilidade socioambiental exigida pela conjuntura atual.

Seja sincero ao responder as questões propostas. Cada questão você terá cinco itens, marque apenas uma alternativa ao responder cada questão e, por favor, não deixe nenhum item sem resposta.

Ao ler cada questão, você deverá responder de acordo com seu conhecimento sobre o tema abordado. Por exemplo, na questão 1 você concorda que é realmente esse o objetivo do código de ética da empresa? Em caso afirmativo, marcar a primeira opção, caso concorde em parte, marcar a segunda opção, caso você não saiba acerca da afirmativa, marcar a terceira opção, caso você discorde em parte, marcar a quarta opção e caso você não concorde com a afirmativa, marcar a última opção.

QUESTÃO 1	
O código de conduta ética tem como objetivo criar uma sociedade mais justa e elevar o nível de confiança entre administradores, colaboradores, cooperados e demais partes interessadas, estando em conformidade com a visão e a missão da empresa.	Concordo
	Concordo parcialmente
	Não concordo, nem discordo
	Discordo parcialmente
	Discordo

QUESTÃO 2	
As crenças e valores da empresa estão enraizados na cultura da organização, estimulando a participação e contribuição dos stakeholders através de processos de avaliação e monitoramento, incorporando sugestões aos processos de trabalho.	Concordo
	Concordo parcialmente
	Não concordo, nem discordo
	Discordo parcialmente
	Discordo

QUESTÃO 3

<p>A empresa investe em responsabilidade socioambiental através de tecnologias próprias como os programas de olho no nosso futuro, memória viva, saúde ambiental, saúde em dia nas comunidades, empresa estudada e escolas públicas.</p>		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 4

<p>Quanto às ações de incentivos sociais as entidades apoiadas pela empresa são: Associações Elos da Vida, Diabéticos e Hipertensos de Fortaleza e Maria mãe da vida, institutos de apoio aos queimados e IPREDE, projeto parque vivo Adahil Barreto, outros.</p>		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 5

<p>Para melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores a empresa oferece ações como: massoterapia, planos de saúde e odontológico, treinamentos, medicina preventiva e imunização.</p>		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 6

<p>O manual de consumo consciente tem como objetivo oferecer ferramentas que promovam hábitos de consumo responsável para os colaboradores e seus familiares.</p>		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 7

O programa de voluntariado foi desenvolvido para incentivar o envolvimento dos cooperados e colaboradores em atividades voluntárias a favor de uma causa ou instituição específica.		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 8

O movimento renovação tem por objetivo alertar as cooperativas sobre o manejo correto dos resíduos de serviços de saúde, para tanto criou-se um manual para auxiliá-las a desenvolverem um plano de gerenciamento desses resíduos.		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 9

Os trabalhadores dos serviços de saúde estão constantemente expostos a materiais orgânicos que podem causar patologias infecto contagiosas, por esses motivos a imunização e capacitação em manejo de RSSS fazem parte da política da empresa.		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 10

A empresa utiliza critérios voltados a responsabilidade social na escolha de seus fornecedores, exigindo padrões de conduta nas relações com trabalhadores e com o meio ambiente.		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 11

<p>A coleta seletiva é utilizada no tratamento dos resíduos não sépticos como lixo comum, restos de alimentos e papel gerados onde não há riscos de contaminação. Para os resíduos sépticos, como restos de material cirúrgicos que são gerados em áreas de contato com os pacientes a técnica utilizada é a incineração.</p>		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 12

<p>A biossegurança é essencial para a sustentabilidade de empresas de serviços em saúde, para oferecer maior segurança e confiabilidade aos clientes e médicos cooperados, a central de material esterilizado da empresa avalia os processos de esterilização utilizando monitores que comprovam os resultados das suas práticas.</p>		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo

QUESTÃO 13

<p>A alta direção está envolvida e fortemente comprometida com desenvolvimento, acompanhamento e controle das ações do programa.</p>		Concordo
		Concordo parcialmente
		Não concordo, nem discordo
		Discordo parcialmente
		Discordo