

UNIVERSIDADE PAULISTA

ALINE RODRIGUES SACOMANO

**RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO ELEMENTO PARA A
SUSTENTABILIDADE, A QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS E A
QUALIDADE DE VIDA**

SÃO PAULO

2010

ALINE RODRIGUES SACOMANO

**RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO ELEMENTO PARA A
SUSTENTABILIDADE, A QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS E A
QUALIDADE DE VIDA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista – UNIP para obtenção do título de mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto

Área de concentração: Gestão de Sistema de Operação

Linha de Pesquisa: Redes de empresas e planejamento da produção

SÃO PAULO

2010

ALINE RODRIGUES SACOMANO

**RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO ELEMENTO PARA A
SUSTENTABILIDADE, A QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS E A
QUALIDADE DE VIDA**

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-graduação em Engenharia de Produção
da Universidade Paulista – UNIP para
obtenção do título de mestre em Engenharia
de Produção.

Aprovada em:
BANCA EXAMINADORA

_____/____/_____
Prof. Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto
Universidade Paulista – UNIP

_____/____/_____
Prof. Dr. Ivan Pérsio de Arruda
Universidade Paulista – UNIP

_____/____/_____
Prof. Dr. Osvaldo Elias Farah
Universidade Nove de Julho - Uninove

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus três amores:

Xande, Arthur e Alexandre.

Minha razão de viver!!!

AGRADECIMENTOS

Oh Deus! Obrigada pela oportunidade de concluir este trabalho.

Bendito o mestre Prof. Pedro Luiz, que com sabedoria e sensibilidade inigualável, me mostrou as inúmeras interfaces entre ciências jurídicas e engenharia de produção.

Rogo-te pela proteção de meus pais, meus filhos, meu marido, meu irmão, pois sem eles eu nada seria e nada sou.

Ilumine todos os meus amigos e demais familiares.

Grata sou aos meus colegas de profissão, demais professores da Unip e outras instituições que me ajudaram a concretizar este trabalho.

Aos meus sogros, segundo pais, agradeço por tudo que fizeram e fazem por mim.

Derrame suas bênção também sobre todos os cientistas, que merecem meu respeito e agradecimento, pela busca árdua do aprendizado.

Ao universo, eu agradeço pela água, pelo ar, pela vegetação, pelos animais, pelos minerais. Meu Deus, em sua infinita misericórdia, permita que o homem aprenda a amar o próximo como a si mesmo, conduza-o pelo caminho da ética e da sustentabilidade para a preservação do planeta e sobrevivência da espécie humana.

RESUMO

O presente trabalho trata da interface entre Direito, ética, sustentabilidade e qualidade, tendo como foco principal a responsabilidade social, dentro das organizações e, em um cenário maior, a qualidade de vida dos cidadãos. Para tanto, além do embasamento teórico, foram realizadas pesquisas bibliográficas e de campo com a finalidade de constatar a influência dos fatores acima mencionados na qualidade dos produtos/serviços, e, por consequência, a relação com a qualidade de

vida da sociedade. Temas como sustentabilidade, Direito do Consumidor, ética e responsabilidade social estão ganhando importância cada vez maior dentro da sociedade, fato que influencia diretamente na relação produção – mercado. Tais conceitos estão intrinsecamente ligados entre si, tanto que a própria norma NBR 16001 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da responsabilidade social traz, como primeiro objetivo, a implementação de uma política que leve em conta os requisitos legais, seus compromissos éticos e sua preocupação com a promoção da cidadania, a promoção do desenvolvimento sustentável e a transparência das suas atividades. Tais conceitos também estão extensamente ligados com a Engenharia de Produção, e certamente levarão a reflexões e mudanças nas práticas organizacionais e nas atividades de chão de fábrica de produção. Assim, as organizações devem estrategicamente considerar tais fatores no âmbito de sua produção, de modo a competir no mercado e, sobretudo, satisfazer o consumidor, atualmente mais exigente com relação aos seus direitos sobre produtos e serviços.

Esta problemática é analisada no presente trabalho mediante o subsídio de pesquisas realizadas junto às instituições ligadas à ética, à responsabilidade social e à defesa do consumidor, junto a especialistas, bem como através de pesquisa de campo, via questionário, dirigida paralelamente a advogados e a outros profissionais liberais.

Palavras chaves: qualidade, ética, sustentabilidade, responsabilidade social, qualidade de vida.

ABSTRACT

The present paper deals with the interface of Law, Ethics, Sustainability and Quality, where the main focus is Social Responsibility on corporations with Quality of life as the bigger picture. For that, beyond the theory base, we carried out literature and field researches in order to observe the influence of the factors mentioned above in the Quality of Products / Services, and consequently the relationship with Quality of life in society. Subjects such as sustainability, consumer law, ethics and social

responsibility are gaining increasing importance in society, a fact that influences the production – market ratio directly. It is true that these concepts are inextricably linked, for instance the ABNT-NBR 16001, that establishes the minimum requirements for a social responsibility management system has, as its primary goal, the implementation of a policy that takes into account legal requirements, its ethical commitments and its concern with the promotion of citizenship, sustainable development and transparency of its activities. Such concepts are also widely associated with the production engineering, and certainly will lead to analysis and changes in organizational practices and activities of production services on factories. Thus, organizations must strategically consider such factors as part of their production in order to compete in the market and, above all, satisfy the customer, that are now more demanding of their rights on products and services.

This issue is examined in this study allowance by research carried out in institutions related to ethics, social responsibility and the consumer, by the experts as well as through field research via questionnaire directed parallel to lawyers and other professionals .

Key Words: quality, ethics, sustainability, social esponsibility, quality of life

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Evolução do pensamento administrativo.

Figura 2 - Os pilares do PEGEM.

Figura 3 - Redes de Cooperação: um novo paradigma organizacional.

Figura 4 - Visão usual dos relacionamentos entre Direito, Engenharia de Produção, qualidade, responsabilidade social e sustentabilidade.

Figura 5 - Visão contemplada no presente trabalho entre Direito, Engenharia de Produção, qualidade, responsabilidade social e sustentabilidade.

Figura 6 - Ciclo PDCA.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tabela de Contingência - Pergunta 5.

Tabela 2 - Tabela de Contingência com frequência agrupada.

Tabela 3 - Resultado dos testes em que houve existência de diferenças significativas nas respostas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Considerações iniciais.....	11

1.2 Justificativa.....	16
1.3 Pressupostos.....	18
1.4 Objetivos do Trabalho.....	19
1.5 Estrutura do Trabalho.....	20

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Qualidade.....	21
2.1.1 Evolução histórica.....	21
2.1.2 Conceitos.....	24
2.1.3 Metodologias da qualidade.....	26
2.1.3.1 Ciclo PDCA.....	26
2.1.3.2 QFD – Desdobramento da função qualidade.....	28
2.1.3.3 5 W e 1 H.....	28
2.1.3.4 5 S.....	29
2.1.4 Normalização da qualidade.....	29
2.1.4.1 As normas da série ISO 9000.....	30
2.1.4.2 As normas da série ISO 14000	32
2.1.4.3 OHSA 18000.....	33
2.1.4.4 SA 8000.....	33
2.1.4.5 NBR 16001.....	33
2.1.4.6 ISO 26000.....	35
2.1.5 Qualidade em serviços.....	36
2.1.6 Prêmios da qualidade.....	38
2.2 Responsabilidade social.....	40
2.2.1 Um pouco sobre a história.....	40
2.2.2 Conceitos.....	42
2.2.3 Capitalismo e o conceito de responsabilidade social.....	43
2.2.4 Indicadores Ethos de Responsabilidade Social.....	45
2.3 Ética.....	46
2.3.1 Ética e ciência política.....	47
2.3.2 Ética e responsabilidade social nas empresas.....	47
2.4 Sustentabilidade.....	50
2.4.1 Conceitos.....	50
2.4.2 <i>Triple Bottom Line</i>	53
2.4.3 Agenda 21.....	55
2.4.4 Sustentabilidade e responsabilidade social.....	54
2.4.5 Diretrizes.....	55
2.4.6 Pacto Global e GRI.....	55
2.4.7 Indicadores de Sustentabilidade Empresarial.....	56
2.5 Legislação brasileira.....	57
2.5.1 Direito Ambiental.....	58
2.5.2 Direito do Consumidor.....	62
2.5.2.1 Da responsabilidade civil do fornecedor.....	63
2.5.2.2 Do direito fundamental à defesa do consumidor.....	64
2.5.2.3 Consumo sustentável e aquecimento global frente ao Código de Defesa do Consumidor.....	65
2.6 Qualidade de vida.....	67

3 METODOLOGIA DE PESQUISA.....	72
--------------------------------	----

3.1 Natureza da pesquisa.....	72
3.2 Classificação da pesquisa.....	72
3.3 Método de pesquisa.....	73
3.4 Características desta pesquisa.....	74
4 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA.....	76
4.1 Pesquisa de campo junto às instituições relacionadas com o assunto do trabalho.....	76
4.1.1 Associação Brasileira de Qualidade de Vida – ABQV	76
4.1.2 Procon/SP.....	77
4.1.3 Instituto Ethos.....	79
4.2 Pesquisa junto a especialistas.....	81
4.2.1 Dr. Paulo Hoffman.....	81
4.2.2 Dr ^a Luciana Nini Manente	82
4.2.3 Dr. Javier Esquier Peralta.....	83
4.2.4 Ms. Marcelo Augusto Barbosa Fernandes.....	85
4.2.5 Dr. Mario Sacomano Neto	85
4.2.6 Dr ^a Valéria Rueda Elias Spers.....	86
4.3 Pesquisa via questionário.....	86
4.3.1 Considerações estatísticas.....	95
4.4 Discussão.....	98
5 CONCLUSÃO.....	103
5.1 Considerações Finais.....	103
5.2 Sugestões para novas pesquisas.....	106
6 REFERÊNCIAS.....	108

1 INTRODUÇÃO

1.1 Considerações iniciais

Este trabalho estuda a responsabilidade social como elemento para a sustentabilidade, a qualidade de produtos e serviços, e a qualidade de vida. Além disso, a pesquisa é encaminhada no sentido de contribuir com esse assunto,

mediante a inserção de elementos relacionados ao Direito e à ética, e a sua interface com a Engenharia de Produção.

A responsabilidade social é um conceito ainda em formação.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, criado em 1998, dá a seguinte definição para o termo:

Responsabilidade Social Empresarial é uma forma de conduzir os negócios que torna a empresa parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de conciliar os interesses dos diferentes atores (acionista, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e de conseguir incorporá-los às suas atividades, buscando atender às demandas de todos, não apenas dos acionistas ou proprietários, em proveito da perenidade do negócio. Disponível em: <http://www1.ethos.org.br> acesso em 13 out. 2009.

A Norma Brasileira ABNT NBR 16001: 2004 estabelece como primeiro objetivo da responsabilidade social:

1.1 Esta norma estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema da gestão da responsabilidade social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos e sua preocupação com a:

- promoção da cidadania;
- promoção do desenvolvimento sustentável; e
- transparência das suas atividades.

No que tange aos requisitos sobreditos da responsabilidade social, é certo que a ética é um pressuposto baseado nos seus próprios conceitos: “ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. Ou seja, é ciência de uma forma específica do comportamento humano” (SANCHEZ VASQUES, 1992, p. 32).

“Ética é a ciência normativa dos comportamentos humanos” (REALE, 1999, p. 56).

De acordo com os conceitos citados, compreende-se que a ética é a base das relações sociais, e assim inicia a implementação da responsabilidade social na empresa.

Ainda considerando a norma brasileira como um ponto referencial para o desenvolvimento do trabalho, é importante destacar o entendimento de desenvolvimento sustentável:

A abordagem fundamentada na harmonização de objetivos sociais, ambientais e econômicos, primeiro chamada de *ecodesenvolvimento*, e depois de *desenvolvimento sustentável*, não se alterou substancialmente nos vinte anos que se separaram as conferências de Estocolmo e do Rio. E acredita que permanece válida, na recomendação de objetivos específicos para oito das suas dimensões: social, cultural, ecológica, ambiental, territorial, econômica, política nacional e política internacional. No que se refere às dimensões ecológicas e ambientais, os objetivos de sustentabilidade formam um verdadeiro tripé: 1) preservação do potencial da natureza para a produção de recursos renováveis; 2) limitação do uso de recursos não renováveis; 3) respeito e realce para a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais (VEIGA, 2005, p.171).

Os requisitos legais e a promoção da cidadania compõem uma estrutura que, juntamente com a ética e a sustentabilidade, formam um tripé sobre o qual está assentada a responsabilidade social.

Ainda, para estudar a interface entre responsabilidade social e a qualidade de vida, obrigatoriamente tornou-se necessário acrescentar ao tripé mencionado a prática intensiva da qualidade em seus produtos e serviços, como um elemento que se relaciona com responsabilidade social e possibilita uma melhoria na qualidade de vida, conforme apontam a teoria e pesquisa de campo. Deste modo, verifica-se no desenvolvimento do trabalho que a qualidade também integra o universo da responsabilidade social. Para que se possa ter um entendimento preliminar da

pesquisa a qualidade é primordialmente conceituada como adequação ao uso (JURAN, 1995).

Por fim, a Organização Mundial da Saúde (OMS) define a qualidade de vida como sendo “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, contexto da cultura e do sistema de valores em que vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

A responsabilidade social, a preocupação com o meio ambiente, a qualidade de bens e serviços, a ética e o Direito, devem ser analisadas, estudadas e colocadas em prática por todos os cidadãos e organizações, pensando em novas formas de consumo e produção, para uma melhoria na qualidade de vida da sociedade.

Esta interface se relaciona a um novo paradigma da produção, que vem crescendo desde a década de 70, quando as questões ambientais entram na pauta da sociedade e dos governos. Na década de 80, embora tenha avançado o conceito de impacto ambiental, as empresas continuam a usar o mesmo paradigma de tratamento de dejetos, buscando-se amenizar e compensar os impactos, mas não preveni-los ou eliminá-los.

Na produção mais limpa dos anos 90, surge um novo paradigma ambiental, no qual o meio ambiente é compreendido como aspecto inerente ao planejamento, instalação e operação das organizações. Uma série de possibilidades surge, como a reformulação e *ecodesign* de produtos, a adoção de boas práticas gerenciais, as mudanças tecnológicas, a alteração de insumos, dentre outros (GIANNETTI e ALMEIDA, 2006).

O trabalho busca ainda, através do estudo teórico e da pesquisa, a possibilidade de considerar a responsabilidade social - para a qualidade de vida – como um novo paradigma produtivo em construção.

Escrivão Filho (1997), em seu estudo sobre a Evolução do Pensamento Administrativo, considera que o paradigma fordista, por ele chamado de Organização Burocrática Racional Legal muda para um novo paradigma, que ele chama de Organização Burocrática Racional Competitiva, correspondendo a Produção Enxuta, a qual engloba várias técnicas, entre elas, *Just in time*, reengenharia, qualidade, etc., conforme ilustrado na figura 1.

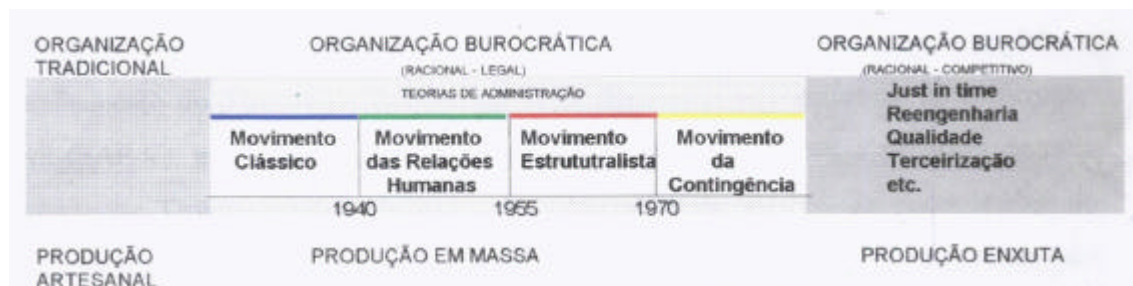


Figura 1: Evolução do Pensamento Administrativo (Fonte: Escrivão Filho, 1997).

Os novos paradigmas produtivos na Engenharia de Produção significam movimentos que mudam rapidamente os processos e produtos, assim como a nova forma de organização do trabalho.

Godinho Filho (2004) afirma que paradigmas estratégicos da manufatura são modelos/padrões estratégicos e integrados de gestão direcionados a certas situações de mercado, que se propõem a auxiliar as empresas a alcançarem determinado(s) objetivo(s) de desempenho (daí o nome de estratégico); esses paradigmas são compostos de uma série de princípios e capacitadores (daí a denominação gestão) que possibilitam que a empresa, a partir de sua função manufatura (daí a denominação manufatura), atinja tais objetivos, aumentando desta forma o seu poder competitivo.

Os pilares de um Paradigma Estratégico de Gestão da Manufatura (PEGEM) são compostos por quatro elementos-chave conforme a figura 2:



Figura 2 - Os pilares do PEGEM (Fonte: Godinho Filho, 2004).

Neste modelo, os direcionadores são as condições do mercado que possibilitam ou requerem ou facilitam a implantação de um determinado PEGEM, os

princípios são ideias (ou regras, fundamentos, ensinamentos) que norteiam a empresa na adoção de um PEGEM. Os princípios representam “o quê” deve ser feito para se atingir os objetivos de desempenho da produção. Os capacitadores são ferramentas, o “como” seguir os princípios, alcançando-se desta forma excelentes resultados com relação aos objetivos de desempenho da produção. Os objetivos de desempenho da produção são os objetivos estratégicos da produção relacionados com o paradigma. Cada PEGEM está relacionado a determinados objetivos de desempenho da produção.

Aplicado ao estudo em questão é possível relacionar esses quatro elementos ao considerar uma produção baseada em responsabilidade social.

A exemplo de Mioshi Jr. (2009), que utilizando os conceitos de Godinho Filho (2004), demonstrou que as redes de cooperação podem se tornar um paradigma produtivo, conforme demonstrado na figura 3, o trabalho também discutirá esta possibilidade para a responsabilidade social. Além disso, abordará a importância da responsabilidade social, do desenvolvimento sustentável, da qualidade de bens e serviços, da ética e do Direito, dentro das redes de cooperação.



Figura 3 - Redes de Cooperação: um novo paradigma organizacional (Fonte: Mioshi, Jr.,2009)

1.2 Justificativa

Tendo em vista que nos últimos anos a sociedade sofreu transformações devido a um conjunto de fatores, entre eles, o aumento populacional, a revolução

tecnológica, a crise ambiental, temas como sustentabilidade e responsabilidade social estão ganhando importância cada vez maior na sociedade.

Como não poderia deixar de ser, o Direito, que visa estabelecer as regras da sociedade, também vem acompanhando tais transformações, na medida dos interesses dos legisladores. Por sua vez, a ética e a moral são interligadas ao Direito e, como tal, estão presentes no dia-a-dia dos cidadãos e, evidentemente, refletem na produção de bens e serviços.

Entretanto, cada vez mais a sociedade vem exigindo das empresas um modelo de gestão, no qual, além de manter o meio ambiente o mínimo degradado possível, espera produtos com mais qualidade a preços acessíveis, e ainda, que favoreçam o cidadão.

Para Wood Jr. (2010), “muitas organizações já perceberam que dar foco à sustentabilidade humana favorece os negócios: melhora o clima organizacional, reduz conflitos, aumenta o comprometimento e eleva a produtividade”.

Podem ser chamados de “socioprodutos”¹. Assim sendo, justifica-se tratar e aprofundar nesta direção para que a responsabilidade social não se transforme em utopia, conforme sugere Veiga (2005).

As empresas também caminham na direção de promover programas de qualidade de vida como importante ferramenta para o desenvolvimento social sustentável, por meio de políticas e valores voltados para o ser humano. (MATARAZZO e SIMURRO, 2007).

Cabe também mencionar que a ABNT antecipou-se à própria ISO ao lançar, em nível nacional, a norma ABNT NBR 16.001: Responsabilidade Social – Sistema de Gestão – Requisitos, mostrando a preocupação institucional existente com essa questão.

Tal norma estabelece os requisitos mínimos para que as organizações apresentem um sistema de gestão da responsabilidade social, dentre os quais: política e objetivos que levem em conta os requisitos legais, os compromissos éticos

¹ Expressão criada pela autora com base na palavra “ecoprodutos”.

e sua preocupação com a promoção da cidadania, do desenvolvimento sustentável e transparência das suas atividades.

Assim sendo, ante essas constatações e tendo formação em Direito, a autora deste trabalho, ao perceber um hiato entre a rigidez da processualística jurídica, expressa pelo conjunto das leis, e a problemática da responsabilidade social, diretamente entrelaçada com aspectos de ética, sustentabilidade, qualidade de produtos e serviços e a própria qualidade de vida do cidadão, interessou-se e se entusiasmou pelo desenvolvimento da presente pesquisa, em consonância com a seguinte posição:

Para que surja uma visão mais integrada e holística da realidade, tão necessária para enfrentar os graves problemas ambientais que assolam a sociedade é necessário que os profissionais do Direito, assim como das demais ciências ambientais, atuem de forma cooperativa e coordenada, com humildade, espírito democrático e vontade de compreender, aprender e transmitir os mais diversos conhecimentos, buscando deixar de lado preconceitos e ranços corporativos (PHILIPPI JR.; RODRIGUES, 2005, p.215).

Submetida à discussão dessas questões no âmbito da pós-graduação em Engenharia de Produção, a autora vislumbrou a oportunidade de explorar essa interface, buscando contribuir para a minimização desse hiato.

A visualização da importância dessas questões chegou a influenciar na forma com que a autora passou a enxergar a problemática da responsabilidade social em sua própria atuação profissional no campo do Direito.

1.3 Pressupostos

São pressupostos da presente pesquisa:

a) A sustentabilidade nas suas três vertentes – econômica, ambiental e social – é tema de grande relevância para a sociedade na presente conjuntura mundial.

b) A responsabilidade social empresarial é um importante elemento para se promover a busca da sustentabilidade.

c) A sustentabilidade, bem como a qualidade de produtos e serviços é fundamental para se aprimorar a qualidade de vida dos cidadãos.

d) A responsabilidade social que engloba ética, Direito e sustentabilidade, pode se tornar um novo paradigma estratégico para a Engenharia de Produção.

1.4 Objetivos do trabalho

Objetivo principal: estudar a interface entre qualidade, ética, sustentabilidade e Direito, tendo como foco principal a responsabilidade social e como idealização, a qualidade de vida.

Objetivos secundários:

- Estudar a participação e influência do Direito na responsabilidade social;
- Analisar uma nova visão sobre a interdisciplinaridade entre o Direito e a Engenharia de Produção.

As figuras 4 e 5 procuram ilustrar a natureza dessa nova visão.

1 - VISÃO USUAL



Figura 4 – Visão usual dos relacionamentos entre Direito, Engenharia de Produção, qualidade, responsabilidade social e sustentabilidade (Fonte: elaborada pela autora)

2 - VISÃO PRETENDIDA NO PRESENTE TRABALHO

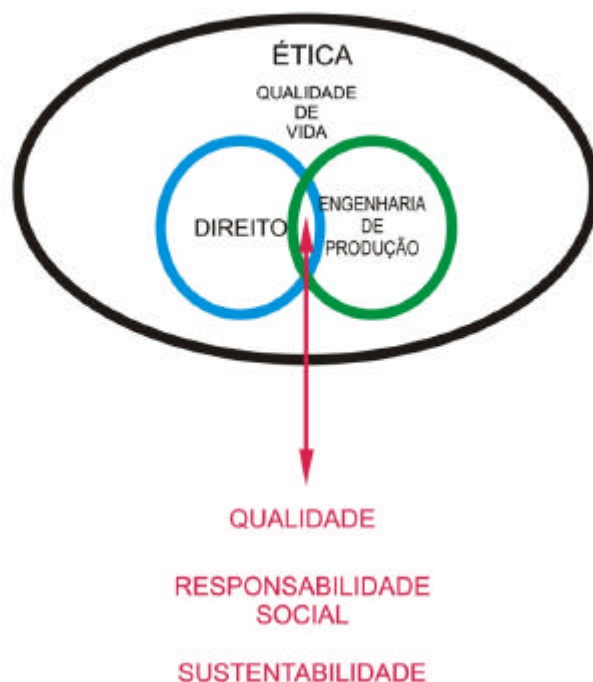


Figura 5 - Visão contemplada no presente trabalho entre Direito, Engenharia de Produção, qualidade, responsabilidade social e sustentabilidade. (Fonte: elaborada pela autora)

1.5 Estrutura do Trabalho

A estrutura do presente trabalho está baseada nos seguintes capítulos e temas associados:

- **Capítulo 1 - Introdução:** na introdução deste trabalho são apontados alguns conceitos e características sobre os temas abordados nesta pesquisa, além de sugestionar as possíveis relações a serem verificadas. Também são apresentadas as justificativas da pesquisa, seus pressupostos e objetivos.
- **Capítulo 2 – Revisão da literatura:** apresenta uma revisão sobre os conceitos de qualidade, responsabilidade social, ética,

sustentabilidade e legislação brasileira, destacando Direito Ambiental e Direito do Consumidor.

- **Capítulo 3 - Metodologia de pesquisa:** estuda os aspectos metodológicos para desenvolvimento da pesquisa.
- **Capítulo 4 – Desenvolvimento da pesquisa:** apresenta as entrevistas realizadas na ABQV, Procon, Instituto Ethos, junto aos especialistas das áreas do Direito e da Engenharia de Produção, bem como o questionário constituído por perguntas fechadas dirigido a advogados e outros profissionais, o respectivo resultado, e as considerações correspondentes. Também traz as considerações estatísticas e a discussão dos dados levantados através das pesquisas.
- **Capítulo 5 – Conclusão:** traz as considerações finais, assim como sugestões para o prosseguimento da pesquisa sobre o tema.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Qualidade

2.1.1 Evolução histórica

O grande marco para a qualidade foi a Revolução Industrial (processo que ocorreu na Inglaterra em meados do século XVIII e consistiu em um conjunto de mudanças tecnológicas com profundo impacto no processo produtivo em nível econômico e social). Isso foi relevante já que antes eram os artesãos os responsáveis por realizar todas as atividades produtivas, que vão desde a concepção do produto até o pós-venda. Nessa época, os produtos eram confeccionados em pequenas quantidades e a inspeção era feita somente após o produto pronto.

No início do século XX, as teorias de Administração Científica da Produção, lançadas por Taylor, retiraram do trabalhador as etapas de concepção e planejamento e a atividade do controle da qualidade passou a ser uma prática externa à produção, emergindo a função do inspetor. Nesse momento, houve a substituição da padronização pela produção em larga escala. Garvin (2002) afirma que a legitimidade da atividade de inspeção ocorreu quando Taylor separou-a como tarefa a ser atribuída a um dos chefes funcionais necessários para o bom gerenciamento da fábrica. No início da década de 30, o controle da qualidade evoluiu bastante. Shewhart desenvolveu as Cartas de Controle de Processo, dando origem a sua obra *The Economic Control of Quality of Manufactured Product*. Por meio da introdução de simples ferramentas de estatística, ele mostrou ser possível estabelecer um modelo estatístico de variabilidade máxima da resposta de um processo produtivo (baseado nas causas crônicas de variabilidade) e a partir deste modelo (limites da carta de controle) monitorar a qualidade do processo de produção (FAESARELLA, SACOMANO e CARPINETTI, 2007).

Dodge e Romy, a partir do final da década de 30, desenvolveram técnicas para inspeção de lotes de produtos por amostragem. Tais técnicas simplificaram e aumentaram a precisão do processo de inspeção, sendo que, a partir desta visão, o refugo da produção passou a ser entendido como algo indesejável, porém, inevitável.

Na década de 50, Deming, Juran e Feigenbaum, entre outros, os chamados “gurus da qualidade”, introduziram conceitos de qualidade total. Também surgiram as primeiras associações da área de qualidade e seus impactos nos custos foram sendo tecidos.

Garvin classificou a evolução da qualidade em quatro eras, quais sejam: inspeção, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e gestão da qualidade. Nessa época, o Japão tentava se reconstruir da Segunda Guerra Mundial. Os produtos praticamente não possuíam qualidade, fato que dificultava a recuperação da economia do país. Foi então que Deming e Juran lá estiveram, exercendo forte influência no modelo econômico e de produção japonês, sendo, estes, portanto, influenciados pelas ideias ocidentais. Deming conseguiu perceber a importância para o bom uso das ferramentas estatísticas de controle da qualidade,

do comprometimento de longo prazo da alta administração para o objetivo de melhoria contínua da qualidade, assim como, investimento em treinamento e educação de recursos humanos, e mudanças nos métodos gerenciais (FAESARELLA, SACOMANO e CARPINETTI, 2007).

Para Feigenbaum (1991), somente o trabalho em conjunto seria capaz de viabilizar produtos de alta qualidade.

Na mesma época, Juran e Ishikawa apresentaram suas teorias sobre o comprometimento para a busca da melhoria da qualidade de produtos e processos. A qualidade ganhou grande avanço nas décadas de 60 e 70 com o desenvolvimento, principalmente no Japão, de uma série de ferramentas e metodologias para a sua melhoria, tais como *Quality Function Deployment* (QFD ou Desdobramento da Função Qualidade), as Sete Novas Ferramentas da Qualidade, *Cause and Effect Diagram with the Addition of Cards* (CEDAC ou Diagrama de Causa e Efeito com a Adição de Cartas). Essa nova filosofia levou ao surgimento de programas de gestão da qualidade total (*Total Quality Management*, TQM ou *Total Quality Control*, TQC). Esta sigla foi criada por Juran, que poderia ser, exatamente, traduzida como gestão da qualidade total (PALADINI 2008).

Segundo Juran e Gryna (1991), são atividades usuais da TQM:

- Estabelecer objetivos abrangentes;
- Determinar as ações necessárias para alcançá-los;
- Atribuir responsabilidades bem definidas pelo cumprimento de tais ações;
- Fornecer recursos necessários para o adequado cumprimento dessas responsabilidades;
- Viabilizar o treinamento necessário para cada ação prevista (treinar pessoal como forma de adequar o envolvimento de determinados recursos aos objetivos de todo o processo);
- Estabelecer meios para avaliar o desempenho do processo de implantação em face dos objetivos;
- Estruturar um processo que analise o confronto entre os objetivos fixados e o desempenho das pessoas em face dele.

Os mesmos autores prosseguem: “uma das maiores aplicações do conceito de planejamento da qualidade é o planejamento estratégico da qualidade, algumas vezes chamado de Gestão da Qualidade Total (TQM)”. Faesarella, Sacomano e Carpinetti (2007) definem TQM como sendo um sistema ou conjunto de atividades cujo objetivo é identificar e administrar as atividades necessárias para a maximização da competitividade de uma empresa através da melhoria contínua da qualidade e seus produtos, serviços, processos e recursos humanos com consequente redução de custos.

Slack *et al* (1999) afirmam que a TQM exerce forte impacto na maioria dos setores industriais e atribuem o sucesso deste tema no meio empresarial à forte atração intuitiva que esta ideia exerce sobre muitas pessoas, já que a maioria delas deseja a “alta qualidade”. Pode-se citar ainda a comprovação de que esta abordagem resulta em fortes aumentos da eficácia operacional.

Para Paladini (2008), não há nada que a noção de “qualidade total” acrescente ao conceito básico da qualidade. O que mostra que, corretamente definida, a qualidade é uma questão abrangente, muito ampla.

2.1.2 Conceitos

Este item revisa os principais conceitos relacionados ao termo qualidade, a fim de obter elementos necessários para a elaboração desta pesquisa.

Crosby (1979) definiu qualidade como conformação aos requisitos, ou seja, requisitos estabelecidos para produtos e serviços, que devem ser cumpridos da melhor forma possível.

Conforme Feigenbaum (1993), a palavra qualidade não tem o significado popular de melhor, no sentido absoluto. Ela significa melhor para certos requisitos do cliente. Estes requisitos são o uso real e estão relacionados ao preço de venda do produto, principalmente. Portanto, a qualidade seria a maximização do valor do produto, tratando valor como a relação entre expectativa do cliente e preço de venda.

Para Juran (1995), qualidade é adequação ao uso. Assim, para que um produto tenha qualidade, ele deve atender às necessidades dos clientes.

Gianesi e Corrêa (1996) afirmam que a qualidade significa atender às reais necessidades dos clientes, sejam elas explícitas ou implícitas, dentro do prazo que o cliente deseja e a um justo valor.

Segundo Campos (2004), um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente às necessidades do cliente, de maneira confiável e segura, dentro de um tempo determinado.

Cerquinho (1994), em um trabalho no qual se busca mostrar que a ética e qualidade devem caminhar juntas, assim definiu qualidade:

Qualidade é o somatório de todas as características e propriedades dos bens e serviços oferecidos que satisfaçam as necessidades razoáveis dos clientes, juntamente com o conjunto de situações envolvidas na obtenção e no uso destes produtos que favoreçam uma existência saudável e autenticamente humana a todos que são afetados.

Garvin (2002) classificou cinco abordagens distintas da qualidade. São elas:

1. **Transcendental** – Qualidade é sinônimo de excelência inata. É absoluta e universalmente reconhecível. Apresenta como dificuldade a pouca orientação prática. Para melhor compreensão desta abordagem convém refletir o conteúdo da seguinte frase: “a qualidade não é nem pensamento nem matéria, mas uma terceira entidade independente das duas. Ainda que qualidade não possa ser definida, sabe-se que ela existe” (PIRSIG, 1974).

2. **Baseada no produto** – Qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda dos atributos do produto. Esta abordagem apresenta como dificuldade o fato de nem sempre existir uma correspondência nítida entre os atributos do produto e a qualidade.

3. **Baseada no usuário** – Qualidade é uma variável subjetiva. Produtos são de melhor qualidade se atendem melhor aos desejos do consumidor. Neste caso, a dificuldade é agregar as preferências e distinguir atributos que maximizam a satisfação.

4. **Baseada na produção** - Qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda do grau de conformidade do planejado com o executado. Esta abordagem dá ênfase a ferramentas estatísticas (controle do processo). O problema desta abordagem é apresentar o foco na eficiência e não na eficácia.

5. **Baseada no valor** - Esta abordagem é de difícil aplicação, pois mescla dois conceitos distintos: excelência e valor. Destaca o *trade-off* qualidade x preço. Neste caso é dada ênfase à Engenharia/Análise de Valor – EAV.

Garvin (1984), com o objetivo de desagregar o conceito de qualidade, identifica oito atributos ou dimensões relacionados à qualidade:

1. **Desempenho** - Atender a finalidade, ou seja, que se refere às características básicas do produto.

2. **Características** - São os adereços do produto, características secundárias que suplementam o seu funcionamento básico.

3. **Confiabilidade** - Ausência de falhas, ou seja, reflete a probabilidade de mau funcionamento de um produto ou de ele falhar num determinado período de uso.

4. **Conformidade** - Atendimento das especificações ou o grau de variabilidade em torno de um valor de um parâmetro estabelecido como meta. Se o produto está de acordo com os padrões pré-estabelecidos.

5. **Durabilidade** - Trata-se de uma medida da vida útil do produto.

6. **Assistência Técnica** - Rapidez e eficiência do serviço.

7. **Estética** - A aparência do produto.

8. **Qualidade Percebida** - Dimensão subjetiva. Inferência do usuário sobre a qualidade do produto.

Paladini (2008) apresenta dois aspectos fundamentais para conceituar tecnicamente qualidade: 1) qualquer que seja a definição proposta para a qualidade, espera-se que ela não contrarie a noção intuitiva que se tem sobre ela, isto é, o que já se sabe a respeito do assunto; 2) como a questão da qualidade faz parte do dia-a-dia das pessoas, ressalta-se que não se pode identificar e delimitar seu significado

com precisão. O mesmo autor referencia os conceitos bem aceitos e corretos, que envolvem a figura do cliente. São eles: “qualidade é a condição necessária de aptidão para o fim a que se destina” (EOQC – Organização Europeia de Controle da Qualidade, 1972); “qualidade é adequação ao uso” (JURAN e GRYNA, 1991); “Qualidade é o grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer” (JENKINS, 1971).

2.1.3 Metodologias da qualidade

2.1.3.1 Ciclo PDCA

Também chamado de ciclo de Deming, embora Walter Shewhart tenha tido importante participação na sua concepção, trata-se de um elemento fundamental para a resolução de problemas e/ou a busca da melhoria contínua (COSTA NETO, 2007). O PDCA, ilustrado na figura 3, é um método empregado para solucionar problemas cujas soluções são encontradas por meio de um processo estruturado e ordenado, em que cada passo depende da execução anterior. Ele exige treinamento e educação para que todos o pratiquem em suas atividades diárias, de uma forma natural e espontânea. Segundo Faesafella, Sacomano e Carpinetti, 2007, as quatro fases do PDCA são:

(P) Planejamento – Consiste em estabelecer metas sobre os itens de controle (resultados dos processos), as maneiras e os métodos para atingi-las.

(D) Execução – Execução das tarefas de acordo com o plano e coleta de dados para verificação do processo

(C) Verificação – Comparação do resultado alcançado com a meta planejada, utilizando os dados coletados.

(A) Ação Corretiva - Atuação do usuário sobre os desvios observados para corrigi-los e prevenir futuras ocorrências.



Figura 6 – Ciclo PDCA (Fonte: link na internet <http://qualiblog.wordpress.com> autor: Ronaldo Costa).

Faesarella, Sacomano e Carpinetti (2007) afirmam ainda que o PDCA pode ser utilizado para manutenção e melhoria dos processos. Nos chamados não repetitivos é usado em melhorias do nível de desempenho, em que o plano consta uma meta e um método que descreve os procedimentos necessários para atingi-la. O PDCA para melhorias é usado, principalmente, por níveis hierárquicos mais altos, que estabelecem novos índices para os níveis de desempenho, garantindo a sobrevivência da empresa. Pode ser desmembrado em oito passos, conforme apontado:

- 1) Levantamento dos problemas e escolha do principal;
- 2) Observação do problema;
- 3) Busca da causa principal;
- 4) Planejamento da ação de bloqueio;
- 5) Ação;
- 6) Observação;
- 7) Padronização;
- 8) Conclusão.

2.1.3.2 QFD – Desdobramento da função qualidade

Segundo Costa Neto (2007), QFD (termo originário do inglês *Quality Function Deployment*) é um sistema baseado em matrizes de entrada e saída que permite transformar os desejos dos clientes em requisitos de projeto, processo e produto.

Trata-se de uma metodologia utilizada para traduzir as necessidades e os desejos dos clientes em requisitos de projetos dos produtos e serviços, em cada

estágio do seu ciclo de desenvolvimento, desde a pesquisa até a engenharia, *Marketing*, produção, vendas e distribuição (FAESARELLA, SACOMANO e CARPINETTI, 2007). O QDF envolve o desdobramento da qualidade do produto e o desdobramento das atividades da qualidade.

A metodologia QFD é composta de cinco fases (FAESARELLA, SACOMANO e CARPINETTI, 2007):

- 1) Pesquisa de mercado;
- 2) Planejamento do produto;
- 3) Desdobramento do produto em componentes críticos;
- 4) Planejamento do processo;
- 5) Planejamento da produção e controle da qualidade.

2.1.3.3 5 W e 1 H

Também merece destaque a existência e o uso intensivo dos “5W e 1 H”, como ferramenta para a qualidade, bem como para o equacionamento de problemas em geral.

Os “05 W e 1 H” se referem a uma ferramenta usada para auxiliar o planejamento do desdobramento de ações. Derivam das iniciais de léxicos do inglês: *What*: o que fazer? – *Where*: onde a ação deve ser feita? – *Who*: quem é o responsável e quem é o beneficiado com a ação? – *Why* – por que fazer? *When*: quando a ação deve ser feita? e *How*: como a ação deve ser realizada, quais as etapas e sua sequência.

Alguns autores sugerem se acrescentar mais um H, referente a *how much*, ou seja, quanto vai ser gasto ou investido (COSTA NETO e CANUTO, 2010).

2.1.3.4 “5 S”

Segundo Faesarella, Sacomano e Carpinetti (2007), a sigla “5S” originou-se das iniciais de cinco palavras japonesas, que foram interpretadas como senso para

refletirem a ideia de mudança comportamental e constituem um sistema interrelacionado:

- 1) **Seiri**: senso de utilização;
- 2) **Seiton**: senso de ordenação;
- 3) **Seiso**: senso de limpeza;
- 4) **Seiketsu**: senso de saúde;
- 5) **Shitsuke**: senso de autodisciplina.

Constituem procedimento básico, para a ordem e produtividade no local de trabalho, como atesta a sua definição em inglês "*house keeping*".

2.1.4 Normalização da qualidade

Paralelamente à evolução dos conceitos de qualidade, surgiu também a necessidade de normas para regular as atividades ou seus resultados, a fim de obter um ótimo grau de ordenação em um dado contexto.

Em 1947, estabeleceu-se a *International Organization for Standardization* (ISO) - um fórum internacional de normalização, cuja função principal consistiu em unificar as normas nacionais referentes aos mais variados assuntos técnicos, eliminando e compatibilizando suas divergências (COSTA NETO e CANUTO, 2010).

Segundo Ferreira (2008), os princípios da normalização internacional são:

- **Igualdade de direitos dos membros** - qualquer membro da ISO tem direito de participar de qualquer comitê técnico que desenvolva normas que julgar de interesse para seu país;
- **Normas voluntárias** – todas as normas desenvolvidas pela ISO são de caráter voluntário e adotadas por empresas e nações apenas se o desejarem;
- **Direcionamento ao mercado** – a ISO só desenvolve normas quando há interesse de mercado.

As normas ISO são desenvolvidas a partir do consenso das partes envolvidas, o que lhes dá uma enorme penetração no mercado mundial.

Tais normas constituem-se em um acordo técnico que dá a base para uma tecnologia compatível internacionalmente.

O mesmo autor prossegue afirmando que as normas são desenvolvidas em comitês técnicos constituídos por organismos de normalização interessados, especialistas, representantes dos consumidores, governos e academia.

As normas mais conhecidas e que interessam a esta pesquisa é a série ISO 9000 – Sistema de Gestão de Qualidade, a série ISO 14000 – Sistema de Gestão Ambiental, detalhadas a seguir.

2.1.4.1 As normas da série ISO 9000

A ISO 9000 é um conjunto de normas internacionais de gestão da qualidade editada pela ISO (*International Standard Organization*), e é composta por quatro normas principais:

- 1) ISO 9000:2005 – estabelece um ponto de partida para o entendimento das normas e define os termos fundamentais usados na Família ISO 9000.
- 2) ISO 9001:2008 – contém requisitos a serem utilizados para atender eficazmente os requisitos de clientes e regulamentares aplicáveis para aumentar a satisfação do cliente.
- 3) ISO 9004:2000 – fornece diretrizes para melhoria do sistema de gestão de qualidade, medida por meio da satisfação dos clientes e de outras partes interessadas. Considera a eficácia e a eficiência de um sistema de gestão de qualidade.
- 4) ISO 9011:2002 – fornece diretrizes para verificação da capacidade do sistema em alcançar os objetivos da qualidade. Pode ser usada para auditoria interna ou para auditar fornecedores.

Essas normas têm por finalidade fornecer às organizações interessadas os requisitos formais a cumprir visando à certificação do seu sistema. Tal certificação é feita por meio de auditoria de algum Organismo Credenciado de Certificação

(OCC/INMETRO), sendo que o certificado é válido por um período de três anos (COSTA NETO, 2007).

No Brasil, as normas da série ISO 9000 foram designadas como NBR ISO 2001:2008, e se baseiam nos seguintes princípios da gestão da qualidade:

- Foco no cliente;
- Liderança;
- Envolvimento de pessoas;
- Abordagem de processo;
- Abordagem sistêmica;
- Melhoria contínua;
- Abordagem factual para tomada de decisão;
- Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores;

Para Costa Neto (2007), as normas da série ISO 9000 dão importante contribuição à melhoria da qualidade e produtividade praticada pelas empresas certificadas. Sua necessidade teve início a partir das exigências dos importadores, dos grandes compradores nacionais, de governo ou privados, das necessidades de *Marketing* e da conscientização dos empresários. Não se trata de uma garantia final, mas sim, uma base para que a produção ocorra em boas condições.

2.1.4.2 As normas da série ISO 14000

Conforme Ferreira (2006), a série de normas ISO 14000, lançada em 1996, fornece às empresas que se preocupam com a preservação do meio ambiente uma ferramenta gerencial adequada e moderna, que tanto serve para gestão ambiental como para demonstrar ao público externo que a empresa que a utiliza é comprometida com o futuro do planeta. Tais normas oferecem uma metodologia para conseguir um sistema de gestão ambiental efetivo. As normas constituintes, que mais interessam ao presente trabalho, da série ISO 14000 são:

- ISO 14001:2004 – sistemas de gestão ambiental – requisitos com orientações para uso.

- ISO 14004:2004 – diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio.

A ISO 14001:2004, no Brasil é conhecida como NBR 14001 Sistemas de Gestão Ambiental, a única até o momento passível de certificação. A ISO 14001, bem como as demais normas internacionais de gestão ambiental, tem por objetivo prover às organizações os elementos de um sistema de gestão ambiental eficaz, passível de integração com qualquer outro requisito de gestão, de forma a auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais e econômicos. Nenhuma dessas normas foi concebida com o objetivo de criar barreiras comerciais, nem para ampliar ou alterar as obrigações legais de uma organização (SHIGUNOV NETO, CAMPOS e SHIGUNOV, 2009).

Segundo a própria NBR ISO 14001 “a principal finalidade desta norma é equilibrar a proteção ambiental e a preservação da poluição com as necessidades socioeconômicas da organização, no seu sentido mais abrangente (NBR ISO 14001).

Em linhas gerais, a norma é aplicável a organizações que desejam:

- a) Implementar e manter um sistema de gestão ambiental;
- b) Assegurar a conformidade com a sua política ambiental;
- c) Demonstrar sua conformidade a terceiros.

Os mesmos autores também tratam da ISO 14004, que é um guia de diretrizes de aplicação voluntária.

A referida norma segue a mesma estrutura de apresentação da ISO 14001, porém, com quadros de ajuda prática para cada um dos itens específicos. Esta norma, portanto, é um guia, não sendo passível de certificação.

2.1.4.3 OHSAS 18000

Também merece ser citada a norma OHSAS 18000, elaborada em 1999 pela *British Standards Institutions*, sobre a gestão de saúde ocupacional e segurança no trabalho, em âmbito nacional e internacional. A OHSAS (*Occupational Health and*

Safety Assessement Series) é uma norma internacional que estabelece os requisitos relativos a um sistema de gestão em saúde e segurança do trabalho, estruturada de forma a assegurar o planejamento, a realização, o monitoramento das atividades, assim como a prática de melhoria contínua (SHIGUNOV NETO, CAMPOS E SHIGUNOV, 2009).

2.1.4.4 SA 8000

A SA 8000 é a norma estrangeira mais conhecida de responsabilidade social, criada pela *British Standards Institutions* em 1997, revisada em 2001, e teve o intuito de regular as relações entre as empresas e o meio social em que está inserida. Já o bem-estar ecológico nada mais é do que o bem-estar humano, o meio ambiente também pode ser encarado como um assunto de responsabilidade social (SHIGUNOV NETO, CAMPOS E SHIGUNOV, 2009).

Diante da clara unidade de conceitos e objetivos que as diferentes normas carregam, não é inverossímil supor que, futuramente, as normas de sistemas de gestão, em especial a ISO 14001, a SA 8000 e a OHSAS 18000, possam ser unificadas em uma única e abrangente orientação normativa (ALBERTON, 2003).

2.1.4.5 NBR 16001:2004

A partir de 2001, a ISO - *International Organization for Standardization* começou a analisar a possibilidade de criar uma norma referente ao assunto responsabilidade social. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) decidiu constituir uma comissão denominada Grupo Tarefa de Responsabilidade Social (GTRS) formada por representantes do governo, setor produtivo, organizações não governamentais, entidades de classe e academia para elaborar uma norma nacional sobre o assunto. O GTRS teve como missão produzir e disseminar os conceitos relativos à gestão da responsabilidade social e suas ferramentas auxiliares no Brasil, por meio da normalização nacional e internacional. O GTRS visava também representar a posição brasileira no foro da ISO e para isso baseou-se no amplo conhecimento e nas práticas já existentes no Brasil. A norma brasileira, a NBR 16.001, foi concluída em dezembro de 2004. Disponível no site www.inmetro.gov.br acesso em 16 de março de 2009.

A ABNT NBR 16001 estabelece requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da responsabilidade social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta as exigências legais, seus compromissos éticos e sua preocupação com a promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável, além da transparência das suas atividades (NBR 16.001: 2004).

Após a conclusão da NBR 16001, o GTRS passou a chamar-se Comissão Especial de Estudo Temporária de Responsabilidade Social da ABNT (CEET/RS). Atualmente, a CEET/RS é oficialmente o comitê espelho nacional – comitê que discute as posições nacionais – no processo de construção da ISO 26000.

Em janeiro de 2006, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) finalizou os critérios de avaliação da conformidade para as organizações que desejarem implementar um sistema de gestão conforme a NBR 16.001, iniciativa inédita no mundo, uma vez que o INMETRO foi o primeiro órgão governamental a assumir a coordenação de um programa de avaliação da conformidade baseado em uma norma de gestão da responsabilidade social. Em virtude dos critérios de avaliação da conformidade terem sido recentemente concluídos, não existem ainda registros de organizações certificadas com base na NBR 16001.

A ABNT também elaborou uma norma que fornece orientações sobre os princípios de auditoria, gestão de programas de auditoria e realização de auditorias de sistema de gestão da responsabilidade social: a ABNT 16003:2009 Responsabilidade Social - Diretrizes para execução de auditorias, publicada no dia 12/11/2009 e válida desde 12/12/2009 . Disponível em www.inmetro.gov.br acesso em 23 de março de 2009.

2.1.4. 6 ISO 26000

A ISO, reconhecendo a importância que a responsabilidade social vem ganhando em todo o mundo, a partir de 2001 engajou-se no sentido de produzir uma norma internacional sobre a responsabilidade social.

Formou-se, então, o Grupo de Trabalho (GT) de elaboração da ISO 26000, liderado conjuntamente por um país desenvolvido e outro em desenvolvimento, numa decisão considerada histórica. As entidades escolhidas para liderarem o

processo foram o Instituto Sueco de Normalização (*Swedish Standards Institute - SIS*) e a ABNT. Ao brasileiro Jorge Cajazeira, gerente de excelência corporativa da Suzano Papel e Celulose, coube a presidência do GT (URSINI e SERGUSHI, 2005).

Para Pereira (2005), o comitê internacional é liderado pelo Brasil por já ter criado a sua própria norma de responsabilidade social (ABNT NBR 16001).

Conforme Cajazeira e Barbieri (2005), a ISO busca adequar os seus processos a um maior engajamento das partes interessadas visando minimizar uma rejeição internacional à sua mais nova norma.

A ISO 26000 deverá ser um grande guia sobre responsabilidade social. A norma deverá ser capaz de orientar organizações em diferentes culturas, sociedades e contextos. Abordará temas que englobam desde direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente e governança, a até questões de implementação. A futura norma seguirá as seguintes deliberações:

- será uma norma de diretrizes, sem propósito de certificação;
- será aplicável a qualquer tipo de organização, como empresas, governos, ONGs, entre outros;
- será consistente e não conflitante com normas da ISO e outros documentos, tratados e convenções internacionais já existentes;
- não terá caráter de sistema de gestão (modelo PDCA).

Em maio de 2010, em Copenhague, na Dinamarca, ocorreu a última reunião do Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO. Neste encontro, a redação da norma foi finalizada e após cinco anos de trabalho, finalmente o documento foi considerado pronto para publicação. A publicação da norma ISO 26000 está prevista para dezembro de 2010. Disponível no site: www.ethos.org.br acesso em 21 de novembro de 2010.

2.1.5 Qualidade em Serviços

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), de forma abrangente, em seu artigo 3º, parágrafo 2º, prevê que serviço é qualquer atividade fornecida ao mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária,

financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Segundo Costa Neto e Canuto (2010, p.194), “os princípios e técnicas da gestão da qualidade, inicialmente utilizados nas atividades de manufatura, foram sendo paulatinamente estendidos e aplicados ao aprimoramento dos serviços, com as devidas adaptações”.

Normann (*apud* Gronroos, 1993, p.2) afirma que “uma característica típica da empresa de serviços é que sua produção são os novos relacionamentos sociais”. Esta característica mostra que a maioria dos serviços resulta de ações sociais que ocorrem no contato entre o cliente e os representantes da empresa de serviços num processo de interação cliente/fornecedor.

Gronroos (1993) explica que a interação entre tais agentes, conhecida como “hora da verdade”, significa o momento da oportunidade em que o prestador de serviço demonstra ao cliente a qualidade de seus serviços.

Moller (1994) insere a ideia de que a percepção do recebedor de um determinado serviço é afetada por duas espécies de qualidade desse serviço: a qualidade técnica, ou objetiva, e a qualidade humana, ou subjetiva.

Parasuraman *et al.* (1992) aponta cinco determinantes na qualidade de um serviço para os clientes:

- **confiabilidade**, que é a capacidade de oferecer o serviço prometido de maneira segura e precisa;
- **prontidão**, que é a disposição em servir e ajudar prontamente o cliente;
- **segurança**, que corresponde ao grau de conhecimento e responsabilidade que o funcionário demonstra;
- **empatia**, que diz respeito ao atendimento personalizado e com cuidado e atenção;
- **tangibilidade**, referente ao aspecto dos funcionários, instalações, equipamentos e materiais em geral.

É evidente a importância do fator comportamental na construção de um serviço de qualidade. Por outro lado, não se pode olvidar que as expectativas dos clientes são construídas por experiências anteriores, pela propaganda boca a boca e pela propaganda da própria empresa.

Las Casas (1995) afirma que o produto final de um serviço é sempre um sentimento. Portanto, o tipo de pessoa é variante para determinar a qualidade do serviço.

Para Albrecht (1992), um nível de qualidade de serviço, comparado aos seus concorrentes, que é suficientemente elevado, do ponto de vista dos seus clientes, para lhe permitir cobrar “um preço mais alto pelo serviço oferecido, conquistar uma participação de mercado acima do que seria considerado natural, e/ou obter uma margem de lucro maior do que a de seus concorrentes.

Parasuraman, Zeithml e Berry (1990) propuseram um conjunto de dimensões referentes aos serviços, que consideram aspectos tangíveis, que são evidências físicas do serviço, aparência das instalações, pessoas, materiais, objetos e ferramentas. A confiabilidade, esta sendo a consistência e capacidade demonstradas na prestação de serviço. A disposição para ajudar o cliente e proporcionar-lhe com presteza em relação ao serviço é chamado de responsabilidade. A competência está relacionada às habilidades específicas e conhecimentos necessários para executar o serviço, e a cortesia, ou ainda fineza, respeito, consideração e amabilidade no contato pessoal. A credibilidade relaciona-se à confiança, honestidade e integridade transmitidas pelo prestador de serviço, e a segurança, a ausência de risco, perigo ou dúvida. Também foi considerado o acesso, como sendo proximidade e facilidade de contato para obtenção de um produto, e a comunicação, que, entre outros objetivos, é responsável por manter o cliente informado de forma compreensível, podendo escusá-lo. Aponta-se como relevante ainda o conhecimento do cliente, que nada mais é do que o esforço para conhecer e atender as necessidades desse público.

2.1.6 Prêmios da Qualidade

O Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) foi atribuído no Brasil às empresas e outras organizações desde 1992, que primem pela excelência da sua gestão. Em

2006, a entidade promotora do PNQ alterou seu nome para Fundação Nacional da Qualidade, cuja finalidade é defender o uso do modelo de excelência por ela adotado, como forma de aprimorar a gestão organizacional das empresas (COSTA NETO e CANUTO, 2010).

O modelo de excelência em gestão do PNQ é baseado nos seguintes fundamentos da excelência:

1. Pensamento sistêmico.
2. Aprendizado organizacional.
3. Cultura de inovação.
4. Liderança e constância de propósitos.
5. Orientação por processos e informações.
6. Visão de futuro.
7. Geração de valor.
8. Valorização das pessoas.
9. Conhecimento sobre o cliente e o mercado.
10. Desenvolvimento de parcerias.
11. Responsabilidade social.

No âmbito empresarial, são vários os exemplos que apontam numa direção positiva. Assim as quatro premiadas do PNQ 2009 oferecem uma amostragem do que há de melhor entre as organizações em atividade no Brasil. Todas elas adotaram o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), cujos fundamentos e critérios conduzem a ações nessa direção.

A AES Eletropaulo, uma das quatro premiadas, busca atrelar sua operação à questão socioambiental, pois lida com distribuição de energia, um ponto nevrálgico nos tempos atuais. Visando reduzir o impacto de suas atividades, a empresa destinou, em 2008, cerca de R\$ 65,3 milhões a ações e projetos que geram benefícios ao meio ambiente. Um dos impactos decorrentes da operação da companhia é a emissão de CO₂ pela sua frota de 1,2 mil veículos. Em 2008, a emissão somou o equivalente a 8.619,64 toneladas. Em 2009, a empresa trocou toda a sua frota, priorizando o uso de álcool para reduzir os níveis tóxicos de fumaça e treina motoristas para melhor conduzirem os veículos.

Outro exemplo é a Volvo Caminhões - primeira montadora de veículos a ganhar o PNQ, já conseguiu reduzir 15% das emissões de CO2 por unidade produzida na fábrica de Curitiba (em 2007, foram mais de 40 mil unidades). Além disso, a fábrica aproveita a energia produzida na linha de motores em outras atividades da planta. Com o desenvolvimento sustentável como modelo de negócios, o grupo almeja apresentar uma taxa de crescimento de, pelo menos, 10% ao ano e margem operacional mínima nas atividades industriais de 7%, o que comprova a possibilidade de conciliar sustentabilidade e crescimento.

A outra premiada no PNQ 2009 na área de energia foi a empresa CPFL Piratininga, que mantém um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que cuida para que os impactos ambientais sejam tratados em todas as fases, incluindo planejamento, projeto, implantação e operação nos processos e instalações. As ações no campo da sustentabilidade ajudaram a empresa a obter bons resultados financeiros.

A Brasal Refrigerantes, também premiada no PNQ 2009, realiza ações socioambientais focadas no atendimento das necessidades internas e de comunidades circunvizinhas. Uma das ferramentas utilizadas para levantamento dos impactos socioambientais é o Relatório de Impacto de Vizinhança (RIVI), uma forma inovadora de identificar os impactos dos processos, produtos e instalações da Brasal nas comunidades próximas. Realizado em parceria com o curso de Engenharia Ambiental da Universidade Católica de Brasília, consiste em uma pesquisa de campo com a população, num raio 2,5 quilômetros da organização.

2.2 Responsabilidade social

2.2.1 Um pouco sobre a história

O conceito de responsabilidade social empresarial teve início há cerca de 30 anos em um contexto de ambientes corporativos, organismos internacionais e também no meio acadêmico (MACHADO FILHO, 2006).

Desse modo, as mudanças que ocorreram na área e que demonstram maior preocupação com a qualidade de vida, trazida também pela responsabilidade social,

foram alcançadas por meio de um processo de progressiva construção e legitimação sociais, conduzido por diversas instituições. A ética empresarial como campo de estudos está relacionada à evolução do sistema econômico e também pelas mudanças que passaram as sociedades industriais no último século; as características do capitalismo, por exemplo, levaram a questionamentos éticos e às questões ambientais.

No período de 1900 a 1960, fatores como a desilusão com relação às promessas do liberalismo, decorrente do *crash* da Bolsa de Nova Iorque de 1929, o desejo por parte das empresas de melhorarem sua imagem e o desenvolvimento das ciências administrativas favoreceram o surgimento das críticas de caráter ético e social ao mundo dos negócios.

Em anos posteriores, de 1960 a 1980, instaura-se uma fase importante de mobilização cívica e revolucionária, além de grande progresso científico e tecnológico. Vários dos movimentos de contra-cultura questionaram abertamente, nesse momento, o dogma, segundo o qual uma empresa deva consagrar-se à maximização dos lucros.

Em meados de 1980, as políticas neoliberais ressurgem com força, com o ajuste fiscal, redução das despesas sociais do Estado, privatizações, desregulamentação, liberalização do comércio, entre outras. As novas tecnologias causam uma revolução, impulsionando a globalização e a financeirização da economia, bem como, sob o ponto de vista social, a pobreza, o desemprego e outros tipos de exclusão marcam o cenário norte-americano, europeu e o de países menos desenvolvidos. A problemática ambiental torna-se tema de diversas conferências internacionais, e em 1987, o relatório Brundtland lança o conceito de “desenvolvimento sustentável”, que pretende conciliar desenvolvimento econômico e proteção ambiental.

A partir da década de 1990, a expansão capitalista foi marcada pela redução do estado de bem-estar, pela precarização do trabalho e multiplicação dos escândalos corporativos. As desigualdades sociais que acompanham esse crescimento foram ampliadas devido ao significativo aumento da concentração de renda, que somado aos graves impactos ambientais, resultou em um fenômeno que reacendeu uma infinidade de movimentos da sociedade civil, abrindo novos campos

de embate contra a dominação capitalista. É nesse campo de enfrentamento que é possível entender o desenvolvimento das práticas ditas de “boa governança corporativa”, de “responsabilidade social empresarial” e de “ética econômica” (SALMON e CATTANI, 2009).

As organizações perceberam que a responsabilidade social tornou-se um fator de competitividade para os negócios. Entretanto, o movimento da responsabilidade social vem crescendo e tende a se consolidar como um novo paradigma produtivo na evolução do pensamento administrativo (CONTADOR, 2008).

A responsabilidade social é um dos caminhos viáveis para tornar os países mais humanos, mais dignos e a sociedade brasileira – aqui foco – mais equilibrada, com diferenças sociais atenuáveis. A carência hoje verificada na sociedade não é meramente financeira. A defasagem é também com relação ao pensamento, aos recursos humanos, entre outras necessidades. Foi assim que a cidadania empresarial passou a interferir com diversos recursos, sendo que a responsabilidade social conseguiu gerar um modelo que permite que as empresas interajam com a sociedade (SIQUEIRA e SPERS, 2003).

Esse novo modelo de gerir os negócios para os profissionais que prezam a ética é uma transformação para os cidadãos que desejam consumir com a certeza de que estão contribuindo para o desenvolvimento social (ALONSO, LÓPEZ, CASTRUCCI, 2006).

2.2.2 Conceitos

Alonso, López e Castrucci (2006) definem responsabilidade social como sendo uma tomada de consciência da empresa que a leva a assumir livremente atividades e encargos em prol da sociedade em que está inserida.

Manzano (2004) afirma que responsabilidade social não é um programa finito no tempo e no espaço, mas sim um processo contínuo que vai se aperfeiçoando com o tempo. Para que haja responsabilidade social é fundamental a coerência

entre ação e discurso. A filantropia minora os efeitos dos problemas; a responsabilidade social ataca suas causas.

O conceito de responsabilidade social está expresso na Norma Brasileira ABNR 16001:2004, e como primeiro objetivo estabelece o seguinte:

1.1 Esta norma estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema da gestão da responsabilidade social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos e sua preocupação com a: promoção da cidadania; promoção do desenvolvimento sustentável e transparência das suas atividades.

Em continuação, o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social², criado em 1998, dá a seguinte definição para responsabilidade social:

Responsabilidade Social Empresarial é uma forma de conduzir os negócios que torna a empresa parceira e corresponsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de conciliar os interesses dos diferentes atores (acionista, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e de conseguir incorporá-los às suas atividades, buscando atender às demandas de todos, não apenas dos acionistas ou proprietários, em proveito da perenidade do negócio.

Para Siqueira e Spers (2003), o conceito refere-se também ao trabalho que busca sanar necessidades e desigualdades sociais. Essa atuação deve ocorrer tanto no âmbito humano, quanto no interpessoal (alfabetização ou capacitação), preenchendo um espaço e função que seriam, prioritariamente, do Estado, é de essencial valor, ainda que nem todas as razões desta atitude sejam humanistas.

² O instituto é uma organização sem fins lucrativos, caracterizada como Oscip (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público). Sua missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. Criado em 1998 por um grupo de empresários e executivos oriundos da iniciativa privada, o Instituto Ethos é um polo de organização de conhecimento, troca de experiências e desenvolvimento de ferramentas para auxiliar as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. É também uma referência internacional nesses assuntos, desenvolvendo projetos em parceria com diversas entidades no mundo todo. (disponível em www.ethos.org.br acesso em 25 de maio de 2010)

Conforme Manzoli (2009), a abrangência do conceito de responsabilidade social diz respeito ainda à diversidade de comportamentos e de ações que uma organização pode assumir, buscando garantir o bem-estar dos indivíduos ou dos grupos sociais relacionados direta ou indiretamente com suas atividades.

2.2.3 Capitalismo e o conceito de responsabilidade social

Para Almeida (2005), a influência capitalista parece governar os rumos das empresas, ao passo que a concorrência e a abertura de mercado acabaram reduzindo o capital. Conquistar novos mercados ou manter os que já possui tornou-se fundamental para a sobrevivência empresarial.

A noção de responsabilidade social corresponde a estratégias desenvolvidas, sobretudo, por grandes corporações.

Entretanto, para Salmon e Cattani (2009):

o comprometimento voluntário das empresas com valores e práticas que visariam ao “bem comum”, na maioria absoluta dos casos, não passa de uma intenção retórica. A vontade de “melhorar a sociedade” esbarra na lógica inexorável do agente econômico, pautado pela ferrenha defesa dos direitos de propriedade e pela lógica da acumulação e do produtivismo exacerbados. Dessas concepções, resultam a exploração do trabalho humano e a apropriação privada da riqueza social. (SALMON e CATTANI, 2009, p. 218)

Conforme Almeida (2005) a responsabilidade social deixou de ser apenas um dado localizado nos gastos da empresa, mas contabilizada, também nos lucros. Isto ocorre porque o cidadão, como consumidor, tem suas atitudes minuciosamente analisadas e pesquisadas pelas grandes corporações e observa-se que o fator responsabilidade social, cada vez mais, influencia na compra/escolha do produto.

Projetos como o de criação de selos pela “empresa amiga da criança”, “empresa que contribui para o meio ambiente ecologicamente equilibrado”, “produto feito sem degradação ambiental” ou com “madeira reflorestada” têm sido inseridos nos produtos como estratégia (eficaz) de *Marketing*.

Almeida (2005) também explica que

“o *Marketing* social é a nova tendência da publicidade e propaganda, estruturando-se em conceitos éticos, nos direitos humanos e na justiça social. Certamente este é um dos fatores que influenciam a adoção de programas sociais pelas empresas, além de incentivos fiscais e isenção de impostos,

existe o lucro por incremento da imagem, que por sua vez, provoca aceitação das marcas, aumento do consumo e boa cotação das ações na bolsa de valores. Além dos motivos humanistas, os motivos econômicos também são bastante expressivos” (ALMEIDA, 2005, p.303).

Por outro lado, Rodriguez e Rodriguez (2005) defendem a posição de que as empresas não somente devem buscar o lucro, mas também a proteção e qualidade de vida da sociedade, pois a partir do momento que elas estimulam mais o desenvolvimento social, certamente melhoram substancialmente as vidas de milhões de pessoas, assim como contribuem para a criação de um mundo mais estável e menos perigoso. Ao ser socialmente responsável, a empresa pode acelerar a própria prosperidade. Primeiro, porque a massa populacional nas camadas pobres compõe um mercado consumidor colossal, além de satisfazer os interesses dos próprios acionistas, assim como arcar com suas obrigações legais.

O autor afirma também que há obstáculos para que as empresas sejam socialmente responsáveis. Por exemplo, os dirigentes destas organizações não podem despende muito dinheiro, sob pena de comprometer a posição competitiva, ao mesmo tempo, que não podem ignorar a questão ética envolvida, o trabalho das organizações não governamentais (ONG's), além das leis que regulamentam neste sentido, que classificam as atividades beneficentes como espontâneas – *quando contribuem para entidades culturais, filantrópicas*, ou compulsórias – *quando motivadas por determinação legal e regulamentos*.

Para Salmon e Cattani (2009), a responsabilidade social empresarial pode ser vista sob dois ângulos. O primeiro situa-a como uma evolução espontânea do gerenciamento empresarial, conferindo primazia absoluta às iniciativas empresariais; logo, a responsabilidade social empresarial resultaria do aperfeiçoamento constante da gestão das empresas. Já no segundo ponto de vista, coloca a responsabilidade social empresarial como resposta à demanda social oferecida pelas corporações, ou seja, aqui se salienta a importância de manifestações diversas de associações de consumidores, sindicatos e mesmo do poder público, que não mais aceitam ser penalizados em função de externalidades causadas pelas empresas, pressionando-as a assumirem os custos de prevenção dos riscos ou a reduzirem os danos econômicos, sociais e ambientais.

A análise da responsabilidade social empresarial precisa ser feita separando as realizações pontuais, eventualmente positivas, do seu significado geral. No conjunto, ela se constitui como um empreendimento de sedução com vistas à renovação da legitimidade do sistema, recuperando e neutralizando as críticas sociais e motivando o engajamento e a simpatia de segmentos sociais importantes que estão querendo contribuir para a melhoria da sociedade (SALMON E CATTANI, 2009).

2.2.4 Indicadores Ethos de Responsabilidade Social

Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial são uma ferramenta de aprendizado e de avaliação da gestão, que servem para medir até que ponto as práticas de responsabilidade social empresarial estão sendo incorporadas ao planejamento estratégico. Eles também permitem monitorar o desempenho geral da empresa. Trata-se de um instrumento de autoavaliação, de uso essencialmente interno.

Os indicadores abrangem os temas valores, transparência e governança, valores do público interno, meio ambiente, fornecedores, consumidores e clientes, comunidade e governo e sociedade.

A empresa interessada em utilizar os Indicadores Ethos fornece os seus dados respondendo a questionários e o Instituto Ethos elabora o relatório.

Entretanto, o Instituto Ethos não é uma entidade certificadora de responsabilidade social nem fornece “selo” com essa função. Disponível www.ethos.org.br acesso em 15 de agosto de 2009.

2.3 Ética

A Ética atualmente relaciona-se, de modo geral, com o trabalho, com a política, com a vida em sociedade, relações interpessoais, entre muitas outras formas em que o comportamento humano seja determinante (ARANHA e MARTINS, 2005).

Segundo Vásquez (1992), a ética tem suas raízes na moral como sistema de regulamentação das relações entre os indivíduos ou entre estes e a comunidade. No entanto, divergências entre os conceitos são comuns; os problemas éticos caracterizam-se por sua generalidade, por ser teoria, investigação ou explicação de uma forma de comportamento dos homens, não podendo ser reduzida a um conjunto de normas e prescrições. Já a moral se refere ao comportamento adquirido ou modo de ser conquistado pelo homem. Ética e moral se relacionam como ciência específica e seu objeto.

O problema da essência do ato moral envia a outro problema importantíssimo: o da responsabilidade. É possível falar em comportamento moral somente quando o sujeito que assim se comporta é responsável pelos seus atos, mas isto, por sua vez, envolve o pressuposto de que pôde fazer o que queria fazer, ou seja, de que pôde escolher entre duas ou mais alternativas, e agir de acordo com a decisão tomada. O problema da liberdade de vontade, por isso, é inseparável do da responsabilidade. Decidir e agir numa situação concreta é um problema prático-moral; mas investigar o modo pelo qual a responsabilidade moral se relaciona com a liberdade e com determinismo ao qual nossos atos estão sujeitos é um problema teórico, cujo estudo é da competência da ética (...) a ética deve fornecer a compreensão racional de um aspecto real, efetivo, do comportamento dos homens (VÁZQUEZ, 1992, p.32).

Conforme o referido autor, as relações cotidianas e os indivíduos entre si suscitam questionamentos e julgamentos sobre decisões e ações dos mesmos. São problemas, no entanto, cujas soluções não envolvem somente a pessoa que os propõe, mas também a(s) outra(as) que poderão sofrer as consequências daquela determinada decisão ou ação.

Motta (1984) define ética como um “conjunto de valores que orientam o comportamento do homem em relação aos outros homens na sociedade em que vive, garantindo, outrossim, o bem-estar social”, ou seja, ética é a forma que o homem deve se comportar no seu meio social.

Segundo Chauí (2003), “a simples existência da moral não significa presença explícita de uma ética, entendida como filosofia moral, como uma reflexão que discuta, problematize e interprete o significado dos valores morais”.

Para Alonso, Lopes e Castrucci (2006), a liberdade é uma das chaves da natureza humana, e, claro, um dos temas básicos da ética. Trata-se de uma característica essencial do espírito do homem, em virtude da qual ele não está preso à rigidez da natureza cósmica, do universo e de suas leis. “Diz-se que o homem é

dotado do livre arbítrio. Pelo fato de também pertencer à natureza, o ser humano está parcialmente sujeito à rigidez das leis biológicas: na digestão, na circulação do sangue, no sono e no cansaço, em infecções (...) são denominados atos do homem e ficam à margem da moral”.

2.3.1 Ética e ciência política

Alencar (2009), discorrendo sobre ética política, afirma que a frouxidão nos costumes políticos tem levado o público a desmerecer o importante papel da política nas democracias. A política como ciência não pode desvincular-se de valores éticos: “o homem, um ser político, sobretudo se se tratar de um homem de vida pública, por isso é que a ética vai culminar na política”. Tanto para a ética quanto para a política o que motiva qualquer ação é o bem. No entanto, o que se observa hoje é o desprezo aos fundamentos éticos na política; “quando a cúpula do poder se corrompe, o mal grassa no tecido social e enfraquece o organismo nacional”. A ética, como ciência dos costumes, deve estar presente em todos os que, no espaço público, servem aos interesses do Estado.

Segundo Valls (1986), a ética (política) se preocupa com as formas humanas, resolvendo contradições entre necessidade e possibilidade, entre o individual e o social, o corporal e o psíquico, entre outros, evidenciando contradições enfrentadas pelos indivíduos ao tomar decisões que envolvam dilemas éticos.

2.3.2 Ética e responsabilidade social empresarial

As dimensões positivas da responsabilidade social empresarial precisam ser questionadas levando-se em conta seu caráter instrumental de subordinação da ética e da generosidade dos indivíduos à ordem e à racionalidade econômica dominante (SALMON e CATTANI, 2009).

As questões éticas que a empresa requer são diversas, e vão desde o conceito de lucro justo até o da qualidade e o da distribuição de resultados via salários e remuneração do capital.

É verdade que as empresas capitalistas procuram adotar determinados princípios éticos, não sendo justo chamá-las de aéticas, ou seja, à margem da ética. Mas o que adotam não é a verdadeira ética; é um conjunto de

normas, elaboradas com boas intenções, mas restritas aos bens materiais ou centradas no lucro (ALONSO, LÓPEZ e CASTRUCCI, 2006, p. 52).

Os autores também apontam a comunidade internacional e a globalização como pontos a serem visados pela ética.

A ética nos negócios é definida como o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal. A moral é tratada como um conceito relacionado ao individual enquanto a ética, organizacional (ZYLBERSZTAJN, 2002).

Ainda para o referido autor, o comportamento ético representa um valor da atual sociedade, mas que existem falhas no comportamento dos próprios indivíduos, das organizações e da sociedade como um todo. Trata-se de regras que permitem garantir a responsabilidade social, bem como qualidade de vida à população em geral. Soluções eficazes dependem do desenvolvimento das organizações e instituições, bem como de mudanças nas atitudes dos indivíduos, daí a diretriz de Zylbersztajn, que aponta para a educação e o ensino, com a retomada do tema ética dos programas das escolas e cursos superiores. O autor acredita que, desse modo, as vantagens poderão ser colhidas no longo prazo.

Kreitlon (2004) afirma que a preocupação com a ética e com a responsabilidade social empresarial está entre as principais discussões da contemporaneidade, bem como da área de negócios e transnacionais. Os governos veem na responsabilidade social empresarial uma oportunidade de maximizar os benefícios decorrentes da atividade econômica, reduzindo os impactos ambientais e sociais causados por ela.

Conforme Kreitlon (2004) deve-se ter em mente que um ato, para que possa ser considerado ético pressupõe a existência de um sujeito livre, consciente e responsável, por isso, a abordagem normativa se preocupa em estabelecer o estatuto de agente moral das empresas, e o ato corporativo não pode ser reduzido ao individual. De qualquer maneira, ao falar da RSE, aborda-se uma responsabilidade que cabe à empresa como agente moral, possuidora de intencionalidade e capacidade de escolha.

Cerquinho (2004) relaciona a ética com qualidade. Segundo o autor, não há como falar de qualidade sem falar de ética. Ao falar de qualidade, ideias como trabalho bem feito, busca da perfeição, fator humano, motivação, objetivos, realização pessoal, atendimento de necessidades etc., entre outros, devem ser pensados. É responsabilidade da filosofia (principalmente a filosofia moral ou ética) estudar o ser humano e dar os elementos que permitam chegar a uma melhor compreensão deste enquanto ente moral. Em uma sociedade pluralista como a nossa, em que a tolerância na convivência em termos de respeito a comportamentos e modos de pensar diferentes alcançou um estágio avançado, corre-se um risco: o de cair na tentação do indiferentismo. Em geral, permite-se todo e qualquer modo de pensar e de comportar-se, sem maiores questionamentos acerca da correção deste posicionamento ou daquela atuação. Basta verificar como atualmente, ao afirmar: “- Isto é errado!” ou “- Não é correto proceder deste modo!”, facilmente se é taxado de moralista, retrógrado ou outras expressões semelhantes. O que seria e é um avanço, o pluralismo sadio, converte-se desta forma em um perigoso relativismo, matando-se a possibilidade de termos uma ética séria (CERQUINHO, 2004).

Para o mesmo autor, prevalece a ética de ocasião, a que mais se ajusta aos interesses pessoais em cada situação, na maioria das vezes, em detrimento do outro. Valores firmes e balizadores dos modos de pensar e comportar-se devem favorecer o caos nas relações, incluindo as empresariais e as interpessoais.

Estudos apontam que a ética é um importante fator para a garantia da competitividade das empresas. Segundo Formentini (2006) ter padrões éticos significa ter bons negócios em longo prazo.

De acordo com estudo desenvolvido pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, em parceria com o jornal Valor Econômico, e com a empresa Indicador Opinião Pública, 63% dos entrevistados responderam que valorizam o tratamento que as empresas dispensam aos funcionários, além de sua preocupação ambiental e ética nos negócios (CANTERO, 2003).

Com tudo isso, pode-se perceber cada vez mais que a responsabilidade social e a ética vêm mobilizando número maior de organizações, fato que deve servir de reflexão, já que esse parece ser o caminho para a sustentabilidade, para o

sucesso empresarial e para a construção de uma sociedade mais próspera e justa (DUARTE e TORRES, 2005).

2.4 Sustentabilidade

2.4.1 Conceitos

Há um crescente movimento social no qual a face mais visível é a sustentabilidade e o meio ambiente (GORE, 2006).

Dois séculos após a Revolução Industrial, a sociedade vive com muitas facilidades e benefícios propiciados pela evolução, mas também com os riscos desse sucesso e tecnologia. Alguns dos principais afetados e consequências trazidas pelo avanço são:

- a transformação da Terra;
- uso da água;
- concentração de dióxido de carbono (CO₂);
- fixação de nitrogênio;
- invasões de plantas;
- extinção de pássaros;
- a pesca marinha.

A transformação decisiva nas populações humanas não veio com o fogo, afirmação de domínio de todos, mas com a invenção da agricultura, há cerca de 10 mil anos. Tal passagem representou uma mudança na ordem natural e que traz consequências até os dias atuais.

Em um sistema agrícola, retiram-se da terra as comunidades naturais de plantas e animais, de modo que a energia solar possa ser apropriada pelo homem de uma maneira mais direta. A fotossíntese está associada aos alimentos consumíveis diretamente pelo homem (...) (SACHS, 2008, p.102).

Para o referido autor, o incremento da população humana do ano 1 d.C. até a Revolução Industrial, foi extremamente gradual e irregular.

Por volta de 1800, houve um avanço industrial e os limites tradicionais sobre a população abriram caminho para tecnologias novas e sem precedentes. No entanto, todo esse poderio – mobilizado pela Revolução Industrial – não foi capaz de superar certas barreiras à sobrevivência humana e ao crescimento demográfico, como a difícil produção suficiente de alimentos. Só com o tempo essa dificuldade começou a ser superada.

Com relação à atividade econômica, ainda de acordo com Sachs (2008), se esta for mantida será ambientalmente insustentável, ainda do mesmo modo que a população e a renda *per capita*, que crescem rapidamente.

As novas tecnologias, combinadas com população numerosa, tornaram o homem, coletivamente, uma força da natureza. E os que dispõem de mais tecnologias têm maior obrigação moral de utilizá-las com sabedoria. Essa questão também é política (GORE, 2006).

Veiga (2005) aponta que o desenvolvimento é sinônimo de crescimento econômico. Com o advento e ampliação do debate científico internacional, o desenvolvimento passa a ser visto sob a ótica ultraotimista de que só seria possível obtê-lo por meio do crescimento econômico, e que este só prejudicaria o meio ambiente. Paralelamente a essa hipótese, circulou a contrária, que apontava que o crescimento melhoraria a qualidade ambiental. Ambas ideias emergiram em um contexto de pós-Segunda Guerra Mundial, e que poderia haver uma lei que regesse a relação entre a desigualdade de renda e o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB). Quem assim o pensou foi Kuznets, terceiro ganhador do Prêmio Nobel de Economia, em 1971.

Para Daly (1997), ideólogo da teoria da sustentabilidade, há dois princípios básicos a serem atendidos:

- **1º princípio da sustentabilidade ambiental** : “os recursos naturais não devem ser consumidos a uma velocidade que impeça a sua recuperação”.

2º princípio da sustentabilidade ambiental: “a produção de bens não deve gerar resíduos que não possam ser absorvidos pelo meio ambiente de forma rápida e eficaz”.

Gianneti, Neis, Bonilla e Almeida (2007) afirmam que a aplicação desses princípios em nível global direciona ações locais em prol da conservação dos sistemas de sustentação da vida e da biodiversidade, do aumento de uso de recursos renováveis, da minimização da utilização de recursos não renováveis e do respeito aos limites da capacidade de suporte dos ecossistemas.

Para Sandroni (2005), sustentabilidade significa que um processo é autossustentável; isto é, a produção de um produto ou o desenvolvimento de um processo não comprometem a existência de suas fontes, garantindo a reprodução de seus meios.

Conforme Sachs (2008), o contemporâneo conceito de sustentabilidade (ou desenvolvimento sustentável) permite abranger vários níveis de organização, desde um pequeno núcleo como um povoado até o planeta todo. A abrangência do termo foi capaz de gerar outros, secundários, relacionados a seu significado, como ecologicamente correto, culturalmente aceito, socialmente justo ou ainda economicamente viável.

Segundo Veiga (2005), há um movimento internacional liderado pela Comissão para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, cujo objetivo é construir indicadores.

Para Odum (1996), a contabilidade ambiental em energia³ tem se mostrado de grande utilidade para avaliar as implicações ambientais dos sistemas humanos que fornecem sustentação da vida no planeta.

A contabilidade em energia é uma ferramenta fundamentada na termodinâmica de sistemas abertos e na teoria de sistemas, que tem a finalidade de contabilizar em uma “moeda” comum, a produção de um produto ou a geração de um serviço. Assim, contabilizam-se, além dos recursos pagos, os recursos não

³ Energia segundo Odum (1998): “É toda energia necessária para um ecossistema produzir um recurso (energia, material, serviço da natureza, serviço humano).”

pagos pela economia que são fornecidos pelo meio ambiente (GIANETTI, NEIS, BONILLA e ALMEIDA, 2007).

2.4.2 *Triple Bottom Line*

É um modelo de gestão empresarial que visa a conciliar as três dimensões básicas da sustentabilidade: a viabilidade econômica, a consciência ambiental e a responsabilidade social. Trata-se do tripé conceitual que embasa todas as práticas de desenvolvimento sustentável. Através dele, a organização passa a trabalhar com um enfoque de crescimento sistêmico, reconhecendo que a sociedade depende da economia, que a economia depende do ecossistema global e que o ecossistema depende da sociedade.

O *Triple Bottom Line* é o principal conceito teórico que norteia o pensamento sobre a sustentabilidade (LUCCAS e PRIKLADNICKI, 2009). O conceito foi criado por Elkington (1999) para ajudar as empresas de petróleo e gás a entrelaçarem os três componentes do desenvolvimento sustentável: prosperidade econômica, justiça social e proteção ao meio ambiente dentro de suas operações principais, e essencialmente fazendo o salto entre a sustentabilidade teórica para a prática.

2.4.3 Agenda 21

A Agenda 21 das Nações Unidas prevê ações socioambientais de governos e da sociedade como um todo, em âmbito global, nacional e regional. O documento que foi um dos principais resultados da conferência Eco-92, realizada no Rio de Janeiro é a mais ambiciosa tentativa já realizada com o objetivo de orientar o planeta para um novo padrão de desenvolvimento. A Agenda 21 se caracteriza pela interação dos três pilares da sustentabilidade: ambiental, social e econômico. Entre os vários temas contemplados pela Agenda está o combate à pobreza, o fortalecimento do papel do comércio e da indústria, a luta contra o desmatamento e a gestão dos impactos decorrentes do uso de produtos químicos tóxicos. Disponível em www.agenda21local.com.br acesso em 02 de setembro de 2010.

2.4.4 Sustentabilidade e responsabilidade social

Para Massa, Novak e Souza (2007), a responsabilidade social deve abranger os conceitos de sustentabilidade, tendo em vista que é fomentada pela integração cooperativa entre as pessoas em prol do bem-estar coletivo e, portanto, precisa buscar a integração harmoniosa entre as dimensões social, econômica, cultural, ambiental e local.

Vassalo (2003) expõe a ligação com a sustentabilidade em suas várias esferas, que aponta os pilares da sustentabilidade do ponto de vista empresarial e sua ligação com o tema responsabilidade social. Segundo ele, é importante notar rapidamente quando um negócio vai mal e a responsabilidade social corporativa se torna inviável. O coração da sustentabilidade, como aponta o autor, é perseguido hoje no mundo dos negócios, e possui alicerces, como desenvolvimento social, responsabilidade ambiental e viabilidade das empresas (negócios doentes – nas finanças, nas estratégias e na gestão – jamais serão negócios socialmente responsáveis mesmo com o passar do tempo, e não irão gerar e nem manter empregos, bem como não contribuirão para gerar nem aumentar a renda de seus funcionários).

A chamada responsabilidade legal reflete a expectativa social para a postura adequada da empresa; o atendimento das metas empresariais deve ocorrer dentro do cumprimento das determinações legais, nas esferas municipal, estadual e federal, incluindo as relativas à responsabilidade fiscal e ao pagamento de impostos.

A responsabilidade ética remete aos comportamentos esperados pela sociedade, só que estes não são necessariamente expressos pela legislação e podem não se prestar aos interesses econômicos diretos da empresa (DAFT, 1999). Considera a tomada de decisões, os valores e princípios moralmente ditados por seu ambiente social, além do respeito aos direitos individuais e coletivos.

A responsabilidade discricionária é a expressão visível da responsabilidade social empresarial e consiste nas ações afirmativas junto à sociedade, ao público interno e externo, *stakeholders*, comunidade e Estado. Além do conceito e da dimensão da responsabilidade social, é preciso refletir sobre o porquê de sua existência. A responsabilidade social tem como objetivo o desenvolvimento sustentável, integrando fatores como tecnologia, recursos, processos, produtos, pessoas e sistemas de gestão (ASHLEY, 2002).

2.4.5 Diretrizes

Para Sachs (2008), todos os países vão necessitar repensar suas estratégias de política externa no século XXI. Segundo ele, nenhum país e nenhum governo estão adequadamente organizados para absorver as informações científicas necessárias. Os Estados Unidos estão no caminho errado no que tange à política externa, colocando inclusive a si mesmos em perigo. É necessário reformular fundamentalmente sua estratégia e organização de política externa, observando, por exemplo, a importância de parcerias e boa vontade internacional e de maior estabilidade.

Desse modo, segundo o autor, o desenvolvimento econômico efetivo promove a segurança nacional ao ajudar a estimular, não a dependência, mas a soberania responsável. “Os estados frágeis e empobrecidos e as áreas não governadas não são apenas uma ameaça às suas populações e um fardo para as economias regionais, como também suscetíveis de exploração por terroristas, tiranos e criminosos internacionais. Segundo Sachs (2008), os Estados Unidos também falharam quando prometeram, diversas vezes, a países pobres auxílio para sair da miséria, o que não aconteceu, à exceção de alguns projetos.

As promessas do milênio constituem as metas globais para o desenvolvimento sustentável e “devem guiar as nossas ações comuns”. Financiamento da ciência básica, promoção do desenvolvimento da tecnologia em estágio final, responsabilização dos governos e do setor privado, entre muitos outros, poderão auxiliar a conduzir ações em harmonia.

2.4.6 Pacto Global e GRI

O Pacto Global e o *Global Reporting Initiative* (GRI) são dois indicadores de nível mundial que fornecem pistas para a posição das organizações brasileiras dentro do panorama da sustentabilidade. Atualmente, 313 empresas que atuam no País são signatárias do Pacto Global, criado pela ONU a fim de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos

humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção refletidos em dez princípios.

Com relação ao *Global Reporting Initiative* (GRI), o Brasil é o terceiro no ranking das nações que mais empregam esse padrão de relatório de sustentabilidade, atrás de Espanha e Estados Unidos, e à frente de países como Reino Unido, Japão e Alemanha. Em 2008, 64 organizações brasileiras usaram o GRI para demonstrar suas ações na área (GEMIGNANI, 2009).

2.4.6 Indicadores de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

No Brasil, a BM&F Bovespa (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo), em conjunto com várias instituições – Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Privada (ABRAPP), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (APIMEC), Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), Corporação Financeira Internacional (IFC), Instituto Ethos e Ministério do Meio Ambiente – decidiram unir esforços para criar um índice de ações que seja um referencial para os investimentos socialmente responsáveis, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).

Essas organizações formaram um Conselho Deliberativo presidido pela BM&F Bovespa, que é o órgão responsável pelo desenvolvimento do ISE. Posteriormente, o Conselho passou a contar também com o PNUMA (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente) em sua composição. A Bolsa é responsável pelo cálculo e pela gestão técnica do índice.

O ISE tem por objetivo refletir o retorno de uma carteira composta por ações de empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial, e também atuar como promotor das boas práticas no meio empresarial brasileiro. Disponível em <http://www.bmfbovespa.com.br/indices> acesso em 12 de outubro de 2010.

Em verdade, os relatórios de sustentabilidade baseados no GRI constituem uma plataforma para as empresas divulgarem suas iniciativas relacionadas ao Pacto Global, aos Objetivos do Milênio. No Brasil, observa-se a sintonia dos relatórios GRI com diversas iniciativas tais como o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da

Bovespa, os Indicadores de Autoavaliação do Instituto Ethos, as melhores práticas propostas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), entre outras (ROQUES, 2010).

2.5 Legislação Brasileira

Como já mencionado, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) antecipou-se à própria ISO ao lançar em todo território nacional a norma ABNT NBR 16.001: Responsabilidade Social – Sistema de Gestão – Requisitos, mostrando a preocupação institucional existente com essa questão.

Tal norma traz em seu bojo os requisitos mínimos para que as organizações apresentem um sistema da gestão da responsabilidade social, os quais podem ser citados: política e objetivos que levem em conta os requisitos legais, os compromissos éticos, e sua preocupação com a promoção da cidadania, promoção do desenvolvimento sustentável e transparência das suas atividades.

A própria norma estabelece que a legislação é um dos requisitos essenciais para se estabelecer a responsabilidade social. Eis a importância do Direito, em especial o estudo da legislação brasileira ambiental e do consumidor. Para Ascensão (2001), *“o Direito não é um fenômeno da natureza, mas um fenômeno humano, implicando necessariamente o fator espiritual”*.

Tanto o direito ambiental quanto o direito do consumidor possuem relevante preocupação com a preservação da sociedade, já que um dos maiores problemas da atualidade é a degradação do meio ambiente que exerce papel fundamental na sobrevivência da espécie humana (ALVES, 2005).

Segundo Figueiredo (2005), *“as relações entre direito ambiental e direito do consumidor são bastante evidentes. Os dois ramos do direito têm raízes históricas comuns, tendo se constituído em virtude de fenômenos próprios da sociedade de massa”*. Evidente, portanto, o importante papel do Direito na responsabilidade social das organizações, uma vez incentivadora da adoção de produção e de circulação de riquezas que não agredam o meio ambiente.

2.5.1 Direito Ambiental

O meio ambiente deve ser preocupação central da humanidade, pois toda agressão ao meio ambiente pode trazer implicações irreversíveis e de impacto para todas as pessoas. Em função disso, e com o intuito de proteger o meio ambiente contra a atuação destruidora e maléfica do homem, é que surgem instrumentos legais de proteção também denominados legislações ambientais. Portanto, cabe à legislação ambiental regulamentar sobre a proteção ao meio ambiente (SHIGUNOV NETO, SOUZA CAMPOS e SHIGUNOV, 2009).

Segundo Meirelles (2001), o Direito Ambiental é o estudo dos princípios e regras tendentes a impedir a degradação dos elementos da natureza. Esse conceito passa ao largo das questões do meio ambiente artificial e cultural, fixando-se apenas no meio ambiente natural.

Para Mukai (1997), o Direito Ambiental é o conjunto de normas e institutos pertencentes a vários ramos do Direito, reunidos por sua função instrumental para a disciplina do comportamento humano em relação ao meio ambiente.

Carvalho (2001) conceitua Direito Ambiental como o conjunto de princípios, normas e regras destinados à proteção preventiva do meio ambiente, à defesa do equilíbrio ecológico, à conservação do patrimônio cultural e a viabilização do desenvolvimento harmônico e socialmente justo, compreendendo medidas administrativas e judiciais, com a reparação material e financeira dos danos causados ao meio ambiente e aos ecossistemas de um modo geral.

De acordo com Milaré (2001), Direito Ambiental é o complexo de princípios e normas coercitivas reguladoras das atividades humanas que, direta ou indiretamente, possam afetar a sanidade do ambiente em sua dimensão global, visando a sua sustentabilidade para as gerações presentes e futuras.

É importante também mencionar a definição de meio ambiente dada pela legislação nacional: “meio ambiente é o conjunto de condições, leis, influências e interações de ordem física, química e biológica, que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas”.

No que se refere à legislação brasileira ambiental, não é de hoje que há normas vigentes com a finalidade de proteger o meio ambiente. Embora, ainda não se fizesse referência ao termo ‘sustentabilidade’, já na Constituição Republicana

Brasileira de 1891, apenas um artigo, o de nº 34, inciso 29, tratava da questão ambiental, que atribuía à União a competência para legislar sobre as suas minas e terras.

O Código Civil promulgado em 1º de janeiro de 1916, durante o governo do presidente Wenceslau Braz Pereira Gomes, dispunha, em seu artigo 1807, a revogação das ordenações, alvarás, leis, decretos, resoluções, usos e costumes, concernentes às matérias de direito civil nele reguladas; também não tratava de forma expressiva acerca das questões ambientais. Porém, os artigos 554 e 555, na seção relativa aos Direitos de Vizinhança, reprimiam o uso nocivo da propriedade. Em 31/12/1923, o Decreto nº 16.300 dispunha acerca da saúde e saneamento, visando a um controle da poluição, proibindo instalações de indústrias nocivas próximas a residências.

A Constituição de 1934 passa a conter dispositivos relacionados às questões ambientais.

A Constituição Federal que vigora atualmente, promulgada em 1988, trouxe o artigo 225:

Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e a coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

Na legislação, as palavras preservar e conservar são diferentes. O termo conservar significa permitir a exploração econômica dos recursos naturais de maneira racional e sem causar desperdício, enquanto o termo preservar denota a proibição da exploração econômica dos recursos naturais (NETO, CAMPOS e SHIGUNOV, 2009).

Segundo os referidos autores, a Constituição Federal consagrou de forma nova e importante a existência de um bem que não possui características de bem público e, muito menos, privado, voltado à realidade do século XXI, das sociedades de massa, caracterizado por um crescimento desordenado e brutal avanço tecnológico. Diante desse quadro, a Carta Magna estruturou uma composição para a tutela dos valores ambientais, reconhecendo-lhes características próprias, desvinculadas do instituto de posse de propriedade, consagrando uma nova

concepção ligada a direitos que muitas vezes transcende a tradicional ideia dos direitos ortodoxos: os chamados direitos difusos (FIORILLO, 2004).

Mas o que é bem ambiental?

A Constituição Federal de 1988 define como sendo de uso comum do povo essencial à sadia qualidade de vida. Portanto, o bem ambiental pode ser desfrutado por toda e qualquer pessoa. Essa definição está presente no artigo 3º, V, da Lei 6.938/81 – e significa a atmosfera, as águas interiores, superficiais e subterrâneas, os estuários, o mar territorial, o solo, o subsolo, os elementos da biosfera, a fauna e a flora.

Depois da Constituição Federal, a lei 6.938/81 é a lei mais importante no Brasil que regulamenta sobre as questões ambientais. O objeto de estudo da política nacional do meio ambiente é a qualidade ambiental propícia à vida das presentes e futuras gerações. É em função de seu objeto de estudo que o direito ambiental estabelece sua política.

A referida lei criou o Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). Conforme Neto, Campo e Shigunov (2009), o Conama é um fórum de encontro quadrimestral de discussão política de meio ambiente, onde todos os Estados da Federação têm assento permanente, portanto, as discussões podem virar normas visando um maior controle e fiscalização das políticas ambientais implementadas.

Outras normas brasileiras, excepcionais, especiais e gerais, vigem no ordenamento jurídico atual, e demonstram o quão avançada estão as leis quando o assunto é meio ambiente.

Dentre essas normas destacam-se:

- normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990), que preconizam a responsabilidade civil do fabricante, produtor, construtor ou importador por danos aos consumidores;

- normas integrantes do direito ambiental, como, por exemplo, as normas especiais sobre a responsabilidade civil por danos nucleares (Lei 6.453/1977), e as normas gerais sobre a responsabilidade civil por danos ao meio ambiente previstas (Lei 6.986/81);

- normas constitucionais reafirmadoras e consolidadoras das normas jurídicas especiais e gerais sobre a responsabilidade civil por danos ambientais.

O direito ambiental é fruto de um longo conflito histórico entre valores econômicos e ecológicos. Essa relação existente entre relações de consumo, economia, meio ambiente e desenvolvimento teve início na década de 1960.

Em 1972, para muitos autores considerado um marco histórico do nascimento do Direito Ambiental, a cidade de Estocolmo serviu de palco para a conferência das Nações Unidas sobre meio ambiente humano. Desta conferência, nasceu a Declaração sobre o Ambiente Humano, onde já surgia uma noção de desenvolvimento sustentável (PHILIPPI JR e RODRIGUES, 2005).

O conflito existente entre economia versus ecologia ocasionou a crise ambiental que assola o mundo. Então, qual seria o papel do Direito nesta questão? Segundo Milaré (2001), o Direito surge como elemento essencial para coibir a desordem e a prepotência dos poderosos, no caso, os poluidores, por meio de regras coercitivas, penalidades e imposições oficiais.

O Direito Ambiental não está preocupado apenas com o ambiente natural, a condição física da terra, do ar, da água. Ele abarca também o ambiente humano – a saúde e outras condições sociais produzidas pelo homem que afetam o lugar dos seres humanos na Terra (ANTUNES, 1998).

Segundo Philippi Jr. e Rodrigues (2005), as normas do Direito Ambiental a cada dia vêm reconhecendo direitos próprios da natureza, independentemente do valor que esta tenha para o ser humano. A Organização das Nações Unidas afirmou que “toda forma de vida é única e merece ser respeitada, qualquer que seja sua utilidade para o homem, e, com a finalidade de reconhecer aos outros organismos vivos este direito, o homem deve se guiar por um código moral de ação (Resolução nº 37/7 de 28/10/82) (ANTUNES, 1998).

Os autores afirmam também que a implementação do Direito Ambiental é uma questão muito séria eis que está em jogo não só a sobrevivência física com qualidade da espécie humana, como de todo o planeta.

2.5.2 Direito do Consumidor

A lei brasileira define juridicamente a pessoa do consumidor no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor: “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

O Código reconhece a pessoa jurídica como consumidora, ao contrário do que ocorre com as legislações de outros países. Para Filomeno (1999), a razão da ausência da pessoa jurídica no conceito de consumidor de algumas legislações decorre da constatação de que, em regra, ela tem força econômica suficiente para se proteger, não precisando da intervenção estatal. Essa situação não é regra entre os consumidores pessoas físicas, em geral vulneráveis.

A Constituição Federal de 1988 incluiu a defesa do consumidor como direito fundamento, no artigo 5º, inciso XXXII: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Também o artigo 170 incorporou a defesa do consumidor aos princípios da ordem econômica. E, no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, determinou que o Congresso Nacional, dentro de 120 dias da promulgação da Constituição, elaboraria o Código de Defesa do Consumidor.

Segundo Khouri (2009), o Código de Defesa do Consumidor é uma normatização que visa dar eficácia plena ao preceito constitucional do artigo 5º, XXXII.

Entretanto, a relação de consumo comporta a presença não só de um consumidor, mas também de um fornecedor. Segundo o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor:

fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Khouri (2009) afirma que o objetivo do Código de Defesa do Consumidor não é a simples proteção pela proteção em si, mas a busca permanente do equilíbrio do contrato entre o consumidor e o fornecedor de bens e serviços. Outorgam-se direitos aos consumidores e não aos fornecedores, porque há uma desigualdade flagrante nesta relação. O Código de Defesa do Consumidor nada mais é do que uma tentativa de reequilibrar essa relação, tendo em vista a posição econômica favorável do fornecedor; impondo-se a necessidade de um equilíbrio mínimo em todas as relações contratuais de consumo.

2.5.2.1 Da responsabilidade civil do fornecedor

No Código de Defesa do Consumidor, o descumprimento de uma relação obrigacional ou contrato, seja por parte do fornecedor ou do consumidor, sujeitará o devedor à obrigação de reparar o dano, tal como determina o artigo 389 do Código Civil: “não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado”.

No que tange às funções da responsabilidade civil, sem deixar de atribuir uma função essencialmente reparadora, admite para o instituto também uma função secundária que seria justamente a punitiva. Esta função estaria presente na perda de patrimônio que é imposta ao lesante, em favor do lesado. Ao perder patrimônio para satisfazer à reparação do dano injustamente causado ao lesado é evidente que o lesante se empobrece. Este empobrecimento parece constituir-se claramente numa sanção, uma pena mesmo (VARELA, 1991). De qualquer forma, para que o instituto da responsabilidade civil seja acionado, é fundamental a prova do dano.

Além da indenização por dano material, o qual uma vez demonstrado deve ser indenizado, o direito brasileiro também prevê indenização para os danos morais.

Para Bolson (2002), a configuração do dano moral em qualquer relação exige a ofensa a um mesmo núcleo de direitos, quais sejam os direitos da personalidade. O dano moral nas relações de consumo pode derivar de inexecução contratual, vício do produto ou serviço etc..

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem se manifestado favoravelmente à indenização por danos morais em situações que o fornecedor não dê a devida

atenção ao problema alegado pelo consumidor. Por exemplo, no julgamento do Recurso Especial 357404/RJ, o STJ considerou que o fato de uma operadora de plano de saúde ter demorado excessivamente em autorizar uma cirurgia como descaso injustificável no momento em que a segurada mais precisava.

Khouri (2009) afirma que diante do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço é objetiva ou sem culpa. Basta apenas a ocorrência do dano material ou moral e o nexo de causalidade que une o dano a qualquer defeito do produto ou serviço, ou seja, que une o dano a qualquer fato do produto ou serviço. Entretanto, conforme previsto no artigo 12, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor:

“O fabricante, o construtor, o produtor, o importador só não será responsabilizado quando provar: I. que não colocou o produto no mercado; II. que embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III. a culpa exclusiva do consumidor.

No referido diploma legal há tantos casos de responsabilidade fundada na culpa ou subjetiva, como casos de responsabilidade objetiva ou sem culpa.

Há que se observar a importância do artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor que estabelece: “*os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores*”. Deste modo, os fornecedores têm a obrigação de colocar no mercado apenas produtos e serviços de qualidade e seguros, que não imponham risco à saúde, segurança, dignidade, e interesses econômicos (SELLOS, 1994, p. 38).

2.5.2.2 Do direito fundamental à defesa do consumidor

O consumidor, além da defesa em juízo, poderá assegurar o reconhecimento dos seus direitos na esfera administrativa, recorrendo aos órgãos, que integram o sistema nacional de defesa do consumidor (KHOURI, 2009).

Segundo o artigo 105 da Lei 8.078/90, “*integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SND, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor*”.

Para Benjamin, Marques e Bessa (2007), a finalidade do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é possibilitar a articulação dos órgãos públicos e privados

que possuem atribuição e o dever de tutelar o consumidor, obtendo-se a almejada eficácia social da lei.

O Procon possui natureza jurídica de autarquia e integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, razão pela qual, possui autonomia e competência para fiscalizar e aplicar sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

2.5.2.3 Consumo sustentável e aquecimento global frente ao Código de Defesa do Consumidor

Para Khouri (2009), embora tenha sido outorgado ao consumidor um direito fundamental, esse direito não é absoluto. Ele é limitado pela ordem econômica, pelos próprios direitos do fornecedor, e principalmente, pelo direito de todos a um meio ambiente ecologicamente equilibrado.

O artigo 51, inciso XIV, do Código de Defesa do Consumidor, preceitua que: **“Art. 51** - São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) - **XIV** - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais”.

Os princípios da ordem econômica, definidos pelo artigo 170 da Constituição Federal, englobam não só a defesa do consumidor, como também a defesa do meio ambiente.

Giddens (1996, p. 130) faz a seguinte indagação, parafraseando o manifesto comunista de Karl Marx: “se o capitalismo não vai cair em uma crise econômica que venha gerar uma transição para o socialismo, quem sabe ele não sucumbirá a uma crise ecológica?”

O próprio autor assume que não se pode dizer com certeza que este aquecimento esteja de fato existindo, ou, se mesmo existindo, ele seja apto a provocar os males que boa parte da comunidade científica tem alardeado. Contudo, medidas preventivas, que impactem a produção e o consumo, vão acabar sendo tomadas.

Neste sentido, se fala atualmente no consumo sustentável, que pressupõe um desenvolvimento sustentável, em que as pessoas adotariam estilos de vida mais simples, consumindo menos a cada dia.

Conforme o alerta da organização não governamental de defesa da natureza WWF Brasil: “o ritmo de consumo dos recursos naturais disponíveis supera a capacidade de recuperação da Terra. O grande desafio é aumentar a qualidade de vida e reduzir o impacto sobre o meio ambiente”. Disponível em www.wwf.org.br. Acesso em 20 de junho de 2010.

De acordo com Maior (1995), há o interesse público dos consumidores na transparência da empresa capitalista, em razão do artigo 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor que preceitua: “São direitos básicos do consumidor: (...) IV- a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais, coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.”

As agressões aos direitos trabalhistas são situações que atingem a ordem pública, na medida em que a atividade econômica das empresas está, diretamente, ligada ao direito do consumidor. O modelo capitalista, é bom lembrar, rege-se pela lógica da produção e consumo. O consumo deve ser responsável e para que tal se concretize é preciso que o consumidor tenha ciência das práticas econômicas lesivas eventualmente praticadas por alguma empresa. A propaganda de uma empresa, apresentando-se publicamente como ética, defensora dos postulados da responsabilidade social e respeitadora dos direitos humanos, se não corresponder à realidade, conforme atestado em reclamações trabalhistas, faz incidir a regra supra e o fato deve se tornar público, para que o consumidor exerça seu dever social referente ao consumo socialmente responsável (MAIOR, 1995).

O consumo socialmente responsável é um dever jurídico no Estado Social, mas para que seja exercido é essencial que a sociedade tenha conhecimento dos atos ilícitos praticados. O direito à informação, ademais, é expressamente catalogado como direito básicos do consumidor (art. 6º, inciso III: “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (MAIOR, 1995).

Faz parte da política nacional de relações de consumo a necessária “educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”, nos termos do inciso IV, do art. 4º, da Lei n. 8.078/90, sendo relevante recordar que o direito à informação é preceito fundamental do respeito ao princípio da boa fé objetiva, essencial no desenvolvimento de uma sociedade sadia.

Esse assunto vem sendo discutido diariamente na área trabalhista e resultou também no Enunciado nº 04 aprovado na 1ª Jornada de Direito Material e Processual do Trabalho (ANAMATRA - Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho):

4. “Dumping social”. dano à sociedade. Indenização suplementar. As agressões reincidentes e inescusáveis aos direitos trabalhistas geram um dano à sociedade, pois com tal prática desconsidera-se, propositalmente, a estrutura do Estado social e do próprio modelo capitalista com a obtenção de vantagem indevida perante a concorrência. A prática, portanto, reflete o conhecido “dumping social”, motivando a necessária reação do Judiciário trabalhista para corrigi-la. O dano à sociedade configura ato ilícito, por exercício abusivo do direito, já que extrapola limites econômicos e sociais, nos exatos termos dos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil. Encontra-se no art. 404, parágrafo único do Código Civil, o fundamento de ordem positiva para impingir ao agressor contumaz uma indenização suplementar, como, aliás, já previam os artigos 652, “d”, e 832, § 1º, da CLT.”

2.6 Qualidade de Vida

A primeira referência que se tem sobre o termo “qualidade de vida” foi em um livro de economia e bem-estar intitulado *The Economics of Welfare*. Contudo, naquela ocasião, a expressão “qualidade de vida” não recebeu a devida valorização (PASCHOAL, 2002).

Com o fim da Segunda Guerra Mundial, a Organização Mundial de Saúde redefine o conceito de saúde, incorporando ao conceito de bem-estar, fato que causou discussão acerca da possibilidade de avaliação do grau de bem-estar físico, emocional e social.

Somente em 1964, a expressão qualidade de vida recebe maior atenção e desperta interesse, quando usada pelo presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, ao declarar que “os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas (FLECK *et al* 1999).

Assim, desde meados da década de 1960, o termo “qualidade de vida” passou a ser utilizada nos discursos de vários grupos científicos e políticos, justificada, em parte, pelo interesse das Nações Unidas em mensurar os níveis de vida das diversas comunidades mundiais. Entretanto, até os dias de hoje, não há uma definição consensual sobre “qualidade de vida”.

A qualidade de vida está relacionada a um conjunto de condições materiais e não materiais desejados por indivíduos e comunidades. Tais condições se estabelecem a partir de aspectos sociais e econômicos que permitem ou não, a realização e manutenção das oportunidades. A qualidade de vida também encontra anseios diferentes de acordo com o modo de vida e faixa etária (GONÇALVES e VILARTA, 2005).

Segundo Damineli (2000), qualidade de vida é um tema tão amplo que qualquer opinião emitida a respeito está correta. Todas as concepções dão conta de parte da verdade, mas nenhuma é tão abrangente que dê conta do todo.

Moreira (2001) afirma que o termo qualidade de vida assume aos olhos de cada observador os contornos da sua sensibilidade, sua cultura, seus meios econômicos e frustrações.

Lipp (2001) entende por qualidade de vida o viver que é bom e compensador em pelo menos quatro áreas de abrangência: social, afetiva, profissional, e saúde.

Para Rodrigues (1994), a expressão qualidade de vida descreve também valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade.

Segundo De Marchi (2007), qualidade de vida “é o grau no qual um indivíduo aproveita as importantes possibilidades que se apresentam em sua vida, e resultam de oportunidades e limitações no dia-a-dia, refletindo as interações entre fatores pessoais e ambientais”.

O conceito de qualidade de vida é similar à definição de felicidade ou estado de bem-estar. Para Cloninger (2004), é uma compreensão coerente e lúcida do mundo e requer um modo coerente de viver, que depende do grau de consciência que as pessoas têm de seus objetivos e valores.

Fleck *et al.* (1999) afirma que embora não exista um consenso quanto ao conceito de qualidade de vida, há a concordância sobre a existência de três aspectos fundamentais para sua construção: a subjetividade, a multidimensionalidade e a presença de dimensões positivas e negativas.

Na década de 1990 houve motivação para o desenvolvimento de métodos para avaliar a qualidade de vida. Atualmente os instrumentos reconhecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) podem ser encontrados na forma completa (WHOQOL-100) e abreviada (WHOQOL-BREF) (BERLIM; FLECK, 2003).

O WHOQOL-100 é disponibilizado em aproximadamente 20 idiomas. O desenvolvimento e a tradução da versão para o português seguiram a metodologia proposta pela OMS, com a participação de uma equipe bilingue (FLECK *et al.*, 1999).

O referido instrumento possui seis domínios (físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente e aspectos espirituais).

Domínio I – Domínio Físico

1. Dor e desconforto.
2. Energia e fadiga.
3. Sono e repouso.

Domínio II – Domínio psicológico

4. Sentimentos positivos.
5. Pensar, aprender, memória e concentração.
6. Autoestima.
7. Imagem corporal e aparência.
8. Sentimentos negativos.

Domínio III – Nível de Independência

9. Mobilidade.
10. Atividades da vida cotidiana.
11. Dependência de medição ou de tratamentos.
12. Capacidade de trabalho.

Domínio IV – Relações sociais

13. Relações pessoais.
14. Suporte (apoio) social.
15. Atividade sexual.

Domínio V – Ambiente

16. Segurança física e proteção.
17. Ambiente no lar.
18. Recursos financeiros.
19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade.
20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades.
21. Participação em, e oportunidades de recreação/lazer.
22. Ambiente físico: (poluição, ruído, trânsito, clima).
23. Transporte.

Domínio VI. Aspectos espirituais/ Religião/Crenças pessoais

24. Espiritualidade/ religião/ crenças pessoais.

Em 1990, a Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV) deu seus primeiros passos quando um grupo de profissionais de diferentes áreas ligadas à promoção da saúde e qualidade de vida visitou programas em empresas americanas e canadenses (MATARAZZO e SIMURRO, 2007). A ABQV tem como visão ser uma associação de vanguarda em assuntos de qualidade de vida, influenciadora em processos de transformações sociais e organizacionais, cujos objetivos são fórum de debates, trocas de experiências, realização de pesquisas e estudos.

Segundo as autoras, o Prêmio Nacional de Qualidade de Vida da Associação Brasileira de Qualidade de Vida foi criado em 1996, e tem por objetivo estimular o desenvolvimento e a implementação de programas nas instituições, premiando organizações que realizam ações inovadoras neste âmbito de atuação, e que tenham êxito na melhoria da qualidade de vida de seus empregados.

Há um crescente movimento das pessoas e das empresas na busca pelo bem-estar e pela melhoria da qualidade de vida individual e corporativa. São muitos os motivos que reforçam a urgência das empresas para garantir o bem-estar de seus funcionários. Entre eles está o fato de que, para sustentar o nível de qualidade

dos produtos, precisam-se funcionários capacitados e saudáveis (LOMBARDI, SIMURRO e ARELANO, 2007).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Neste capítulo são feitas considerações sobre o processo de pesquisa, visando caracterizar os tipos de pesquisas considerados adequados à realização deste trabalho.

3.1. Natureza da Pesquisa

Para Collis e Hussey (2005), a pesquisa pode ser diferenciada pelo método adotado pelo pesquisador. Alguns preferem um método quantitativo, objetivo por natureza e focado na mensuração de fenômenos, que envolve a coleta e análise de dados numéricos e aplicação de testes estatísticos. Já o método qualitativo é mais subjetivo e envolve examinar e refletir as percepções para obter um entendimento de atividades sociais e humanas.

Oliveira (1999) explica que a diferença primordial entre a pesquisa quantitativa e qualitativa consiste no fato de que a pesquisa qualitativa, ao contrário da quantitativa, busca enfatizar a perspectiva da entidade que está sendo pesquisada, enquanto nas pesquisas quantitativas esta ênfase é muito menor.

3.2. Classificação das Pesquisas

Segundo Gil (2002), as pesquisas são classificadas em:

- **exploratórias:** as quais têm por objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses;
- **descritivas:** estas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então o estabelecimento de relações entre as variáveis;
- **explicativas:** estas têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou contribuem para ocorrência dos fenômenos.

O mesmo autor prossegue classificando as pesquisas em três grupos:

Grupo 1

Pesquisa bibliográfica: esta é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Boa parte das pesquisas exploratórias pode ser definida como pesquisa bibliográfica, porém, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Pesquisa documental: assemelha-se à bibliográfica; sua diferença consiste na natureza das fontes, pois este tipo de pesquisa se vale de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico.

Grupo 2

Pesquisa experimental: consiste em determinar um objeto de estudo, selecionar as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definir formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.

Pesquisa pós-fato: aqui se tem um experimento que se realiza depois dos fatos.

Levantamento: caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente procede-se à solicitação a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, obtendo-se conclusões mediante análise quantitativa.

Estudo de caso: o estudo de caso é caracterizado pelo estudo exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

Grupo 3

Pesquisa-ação: é um tipo de pesquisa de base empírica, concebida e realizada em estreita relação com a ação ou resolução de um problema.

Pesquisa participante: caracteriza-se pela interação entre os pesquisadores e os membros das situações investigadas.

3.3. Método de Pesquisa

Para Marconi e Lakatos (2007), os métodos de pesquisas podem ser classificados em:

- **indutivo:** processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Seu objetivo é levar a conclusões cujo conteúdo é mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam;

- **dedutivo:** parte da premissa de que, se todas as afirmações são verdadeiras, a conclusão deve ser verdadeira, e que toda a informação ou conteúdo factual da conclusão já estava, pelo menos, implícito nas premissas;

- **hipotético-dedutivo:** defende a existência, antes do próprio problema sob investigação, da conjectura sobre hipóteses que serão testadas pela observação do problema, ou seja: toda pesquisa tem sua origem numa realidade, que será um

problema para o qual se procura uma solução, por meio de tentativas (conjecturas, hipóteses, teorias) e eliminação de erros;

- **método dialético:** consiste na procura de uma solução para o problema com base no mundo dos fenômenos, tendo em vista sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade.

3.4. Características desta pesquisa

O desenvolvimento da metodologia envolveu uma ampla revisão bibliográfica sobre qualidade, ética, responsabilidade social, Direito do Consumidor, Direito Ambiental, Direito do Trabalho, sustentabilidade e qualidade de vida.

Para Collis e Hussey (2005), o objetivo da busca na literatura é identificar tantos itens de dados secundários – aqueles que já existem, por exemplo: livros; artigos em periódicos; revistas e jornais; trabalhos apresentados em conferências; relatórios; arquivos; estatísticas publicadas; relatórios e contas anuais de empresas; arquivos internos de organizações; jornais; filme, vídeos e transmissões; bancos de dados eletrônicos e internet.

Berto e Nakano (1998) afirmam que o resultado da pesquisa teórico-conceitual é o produto da reflexão de um fenômeno observado ou relatado pela literatura acadêmica; compilação de ideias de diferentes autores acerca de determinado assunto ou ainda a simulação e modelagem teórica.

Por outro lado, esta pesquisa é exploratória. Para Collis e Hussey (2005), a pesquisa exploratória é realizada sobre um problema ou questão de pesquisa quando há poucos ou nenhum estudo anterior em que possamos buscar informações, sobre a questão ou o problema. Em pesquisa exploratória, o foco é obter *insights* e familiaridade com a área do assunto para investigação mais rigorosa num estágio posterior.

Thiolent (1983) advoga que a metodologia de caráter exploratório, é válida para ambientes dinâmicos, que dificilmente podem ser reproduzidos em laboratório. O mesmo autor afirma que se procura, desse modo, evitar os dois extremos

inadequados: excesso de empirismo (coleção de dados sem apoio teórico) e formalismo (excesso de teorias sem observação do real).

Para esta pesquisa foi adotado o método qualitativo, tendo sido utilizado na análise comparativa entre opiniões de advogados e outros profissionais, o teste estatístico de homogeneidade qui-quadrado.

Bryman (1989) relata que a pesquisa qualitativa procura captar a perspectiva dos indivíduos pelo entendimento de um fenômeno, dentro do seu próprio contexto.

Quanto à coleta de dados, em muitos projetos de pesquisa, como é o caso desta, usa-se mais de um método. Os principais métodos de coleta de dados, conforme Collis e Hussey (2005) são: técnica de incidente crítico, diários, grupos de foco, entrevistas, observação, análise de protocolo e questionários.

Assim, para fins de coletar dados, foram realizadas entrevistas com representantes do Instituto Ethos e da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV), da qual a autora é associada atuante, e Procon, para que se pudesse verificar o que está ocorrendo neste mercado em transformação que sugere a responsabilidade social.

Também foram realizadas entrevistas com profissionais especializados na área do Direito e Engenharia.

Houve ainda coleta de dados por amostragem através de um questionário constituído por perguntas fechadas dirigidas a advogados e profissionais liberais. Foram entrevistados(as) 50 advogados(as) e 50 profissionais liberais. Esta parte da pesquisa é, em sua essência, qualitativa, devido à natureza classificatória das respostas, embora um tratamento quantitativo seja possível para efeito de análise dos resultados.

4 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

4.1 Pesquisa de campo junto às instituições relacionadas com o assunto do trabalho

4.1.1 Associação Brasileira de Qualidade de Vida – ABQV

A Associação Brasileira de Qualidade de Vida foi fundada em 1995 e tem como missão promover a integração e desenvolvimento de profissionais multidisciplinares voltados para atuação em qualidade de vida, divulgando tendências, provocando discussões, reflexões e formando opiniões balizadoras de estilo de vida, padrões e ambiente saudáveis.

Conta com associados por todo o Brasil, entre empresas e organizações nacionais e multinacionais, públicas e privadas, de diversos portes e áreas de atuação, que buscam promover a qualidade de vida em seus ambientes. Reúne também prestadores de serviços e profissionais das áreas de administração, recursos humanos, medicina do trabalho, psicologia, serviço social, saúde, entre outras.

O Presidente da ABQV é o Dr. Alberto José Nituma Ogata, médico mestre em Medicina (Escola Paulista de Medicina), mestre em Economia da Saúde (Universidade Federal de São Paulo) e diretor titular adjunto de responsabilidade social da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP). Questionado sobre o assunto, o presidente respondeu o seguinte:

1) Na sua opinião, quais as relações entre responsabilidade social, sustentabilidade e qualidade de vida?

“Quando pensamos no **triple bottom line**, fica cada vez mais claro que o pilar social é muito importante e constitui-se na base para a promoção dos pilares econômico e ambiental. Isto é, somente pessoas com acesso a educação, saúde, lazer, integração social podem colaborar para o desenvolvimento econômico e o respeito ao meio ambiente. Em muitas organizações, a gestão da sustentabilidade está incluindo a questão do meio ambiente, responsabilidade social e qualidade de vida. A nova perspectiva de bem-estar e qualidade de vida envolve sentido e propósito na vida, respeito ao meio ambiente, integração e suporte mútuo e não somente prevenção de doenças ou estilo de vida”.

2) Até que ponto a ética e a legislação contribuem para uma melhor qualidade de vida da sociedade?

“A qualidade de vida envolve questões relacionadas à cultura, ao atingimento das aspirações e ao contexto em que as pessoas vivem. As regras (legislação) somente propiciarão uma melhor qualidade de vida se as pessoas encontrarem sentido e propósito nelas, e isso envolve as crenças, a ética e os valores”.

4.1.2 Procon/SP – Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor.

O Procon – *Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor*, um órgão brasileiro de defesa do consumidor, que orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre seus direitos e fiscaliza as relações de consumo, podendo antecipar-se ao Poder Judiciário na resolução de conflitos.

A advogada Juliana Rossi, diretora de defesa do consumidor, respondeu às seguintes questões:

1) Na sua opinião, quais são os fatores que afetam diretamente a qualidade de vida do cidadão?

“O fator essencial que afeta a qualidade de vida é o respeito que, muitas vezes, não há por parte do fornecedor em relação ao consumidor. Diariamente há reclamações em relação a defeitos em determinado produto ou na prestação de serviço, o que causa grande desgaste emocional aos consumidores.”

2) Quais os tipos de produtos e serviços que geram mais reclamações?

“As principais reclamações são em relação a produtos eletroeletrônicos, principalmente, celulares. Quanto à prestação de serviço, sem dúvida, é o serviço de telefonia, tanto móvel quanto fixo”.

3) Algumas empresas, por exemplo, instituições bancárias e planos de saúde, embora estejam dentro da legalidade, recebem bastante reclamações de consumidores insatisfeitos. O que você tem a comentar sobre isto?

“Realmente é grande o número de consumidores insatisfeitos com a prestação de serviços de bancos e convênios médicos. No caso dos convênios, o Procon busca exigir o cumprimento dos contratos, na defesa dos interesses do consumidor, e na maioria dos casos, a questão é facilmente resolvida. Entretanto, no

que tange aos bancos, a situação se agrava, pois simplesmente não há ética. Para as instituições financeiras em geral, os consumidores são somente números, pouco importando se a pessoa é aposentada, doente, ou passa por qualquer tipo de problema pessoal. O dinheiro está em primeiro lugar.”

4) O Procon recebe denúncias sobre empresas que danificam de alguma forma o meio ambiente? E sobre produtos nocivos à saúde? Qual a atitude do Procon frente a essas situações?

“Assuntos em relação ao meio ambiente não são resolvidos no Procon. Contudo, frequentemente o Procon recebe consumidores reclamando de produtos contendo alguma substância imprópria, capaz de causar dano à saúde. Nestes casos, o Procon encaminha para a Vigilância Sanitária”.

5) Você pode relatar um caso em que a má qualidade do produto ou serviço tenha causado dano físico ou emocional ao consumidor?

“Sempre recebemos consumidores realmente abalados por conta de mau atendimento, que compraram um eletrodoméstico que não funcionou, e o fornecedor agiu com descaso. Um caso especial, foi uma dona de casa que contratou uma empresa para fotografar o filho. Na hora do preço foi cobrado um valor acima do mercado. A falta de qualidade na prestação do serviço causou uma grande discórdia na família, terminando na Justiça.”

4.1.3 Instituto Ethos

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, criado em 1998 por um grupo de empresários e executivos oriundos da iniciativa privada, é um polo de organização de conhecimento, troca de experiências e desenvolvimento de ferramentas para auxiliar as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento

sustentável. É também uma referência internacional nesses assuntos, desenvolvendo projetos em parceria com diversas entidades no mundo todo.

A coordenadora de projetos do Instituto Ethos Luciana Aguiar respondeu as seguintes questões:

1) Na sua opinião, a responsabilidade social é um elemento para a sustentabilidade, a qualidade de bens e serviços e a qualidade de vida?

“Ao invés de elemento eu chamaria de estratégia, o Ethos trata da RSE como estratégia para a sustentabilidade, e como uma forma de gestão que considera o desenvolvimento sustentável. Mas que forma de gestão é essa: que a organização seja ética e transparente com todos os públicos da empresa, e por essa via, acredita-se poder contribuir para a sustentabilidade. Claro, é um dos caminhos. Qualidade de vida, bem-estar social, em minha opinião, esse é o bem maior. A qualidade de produtos e serviços está dentro da RSE e é menor que qualidade de vida. A qualidade de produtos e serviços é uma parte da responsabilidade social empresarial. A qualidade de vida é o bem maior, e fabricar produtos com qualidade e prestar serviços com qualidade é uma forma de se atingir o bem-estar social. Por exemplo, você pode alcançar o bem-estar social prestando bem o serviço, praticando preços, cuidando dos impactos, cumprindo a legislação, sendo ético. O desenvolvimento sustentável, por sua vez, é um desenvolvimento que respeita a qualidade de vida de todos.”

2) Qual a importância do Direito e da ética para a responsabilidade social, sustentabilidade e qualidade de vida?

“O Direito importa para a responsabilidade social, sustentabilidade e qualidade de vida em todos os momentos. A ética extrapola a questão do Direito. Infelizmente algumas leis deixam de ser cumpridas como deveriam ser. Todos esses assuntos estão bem relacionados, e a sustentabilidade também vem dizer isso. As coisas estão integradas, e não se pode tratar as questões de forma isolada. O erro da humanidade foi ter criado um sistema que não considera a escassez dos recursos e não considera a existência de lixo. O sistema não é cíclico.”

2) Comente um pouco sobre o trabalho do Instituto Ethos.

“O Ethos é uma organização não governamental (ONG), que presta contas para o Ministério da Justiça. Foi criado por empresários há 12 anos, razão pela qual tem grande relação, além do terceiro setor, com o governo, quanto com empresários para discutir o papel das empresas. Surgiu a partir da ideia de que o papel das empresas não poderia estar circunscrito somente no que estava estabelecido em lei. Toda essa discussão de responsabilidade social do Ethos está ancorada na questão da sustentabilidade. A empresa precisa ter um papel de maior responsabilidade, um escopo de maior atuação, porque precisamos de um modelo de desenvolvimento diferente. A missão do Ethos é mobilizar as empresas, ajudá-las a gerir os seus negócios de forma socialmente responsável, e, por fim, torná-las parceiras para a construção de uma sociedade mais justa.”

3) O movimento de adesão das empresas em busca de estratégia de responsabilidade social tem crescido?

“Nos dez primeiros anos teve um grande crescimento. Iniciou-se com 11 empresas e agora são 1300 empresas associadas. Há um nível diferente tanto de porte das empresas, como de interesse. Alguns são muito sérios, outros, percebemos que o *Marketing* fala mais alto, e outras ainda desconhecem o assunto. Acredito que o momento agora é de aprofundamento, de conhecer quem são os parceiros que estão verdadeiramente engajados.”

4) Quais os critérios para avaliar se uma empresa é socialmente responsável?

“No Ethos não se fala que uma empresa é socialmente responsável ou não. São critérios muito objetivos e nós precisaríamos fornecer um selo para tanto. Até hoje não há uma ferramenta para avaliar se a empresa tem um relacionamento ético e transparente com todos os seus públicos. Existem algumas ferramentas de autoavaliação denominadas indicadores Ethos. A gente diz que uma empresa avançou na questão da responsabilidade social. Entretanto, consideramos leviano afirmar que uma empresa é socialmente responsável ou não. Por exemplo, a empresa pode ter uma iniciativa muito avançada no relacionamento com o consumidor, e por outro lado, ter uma prática devastadora. Existem alguns indicadores como o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), mas não considero que seja suficiente para certificar ou garantir se uma empresa é ou não

socialmente responsável. Principalmente, porque a ética é muito fluida. Existe a ISO 26000, mas é a única que não é certificada, justamente por este motivo.”

5) Comente um exemplo de empresa socialmente responsável.

“O exemplo é da empresa Danone Francesa. Muhammad Yunus, um economista indiano que ganhou Nobel em 2006, quis provar que podem existir negócios que fossem sociais. Para ele, os negócios sociais não visam ao lucro ou ao dinheiro em cima dos pobres. Embora o lucro seja pressuposto, os objetivos principais da empresa é resolver problemas como o aquecimento global, desemprego, maternidade precoce, drogas. Há quatro anos ele convenceu o presidente da empresa a fundar a *Grameen Danone Food*, em Blangque, que passou a produzir o Shoktidoi, um iogurte fortalecido com vitaminas e sais minerais. O principal objetivo da empresa foi oferecer um bom produto a preço bastante acessível para pessoas de baixíssima renda.

4.2 Pesquisa junto a especialistas

4.2.1 Dr. Paulo Hoffman

Advogado em São Paulo; professor universitário; doutor e mestre em Processo Civil pela PUC/SP; especialista em Processo Civil pela *Università Degli Studi di Milano* e pela PUC/SP.

1) Na sua opinião, qual a importância do Direito para a qualidade de vida da sociedade?

“Direito é bom senso! Tivessem as pessoas consciência de seus deveres e obrigações, assim como responsabilidade e honestidade para cumpri-los, tornar-se-ia desnecessária a atuação do Poder Judiciário. Neste aspecto, de todo modo, o Direito exerce papel fundamental, regulador e esclarecedor prévio, impedindo dúvidas e divergências e assim proporcionando melhora da qualidade de vida.”

2) É difundida entre os praticantes do Direito a preocupação com a sustentabilidade e a responsabilidade social?

“Não. Sem dúvida alguma a resposta deve ser no sentido negativo. Excetuando-se cursos ou matérias específicas sobre o tema, no mais, no geral, não há a menor consciência ou interesse, havendo completa falta de interdisciplinaridade. E mais, ousaria afirmar, embora sem sustentação científica ou acadêmica, que a própria definição genérica acerca do conceito de ‘sustentabilidade’ e ‘responsabilidade social’ seria de difícil delimitação pelos estudiosos do Direito.”

3) Quais as possíveis relações, do seu ponto de vista, entre Direito, sustentabilidade e responsabilidade social?

“O papel do Direito a embasar a sustentabilidade e a responsabilidade social é educacional, estrutural e fundante. O estudo dos temas pelo Direito permite que se aprofundem e descubram-se novas técnicas e meios de obtenção da sustentabilidade e da responsabilidade, as quais são indispensáveis ao se pensar num verdadeiro Estado Democrático de Direito.

4.2.2 Dra. Luciana Nini Manente

Advogada em São Paulo; mestre e doutoranda na PUC/SP; professora da Pós-graduação *lato sensu* de Direito Processual Civil – COGEAE/PUC- SP.

1) Na sua opinião, qual a importância do Direito para a qualidade de vida da sociedade?

“O Direito é a ciência que estuda os comportamentos e relações humanas em uma determinada sociedade e num determinado período histórico sob a égide de um ordenamento jurídico posto. O arcabouço de legislação dos mais variados ramos do Direito é que possibilita, em última análise, a própria vida em sociedade, porque são as normas e os regramentos que limitam o exercício das liberdades individuais, de forma compatível com o Estado de Direito em que vivemos.

Desta forma, se entendermos a expressão qualidade de vida no seu sentido macro, teremos que os direitos e garantias fundamentais assegurados pela Constituição Federal, tais como saúde, educação, moradia, vida, liberdade, igualdade, segurança, propriedade, dentre outros (art. 5º da Constituição Federal), é

evidente que o Direito possui uma função essencial para garanti-la, não apenas por meio de legislações adequadas, mas também por meio do Poder Judiciário quando tais direitos são violados.”

2) É difundida entre os praticantes do Direito a preocupação com a sustentabilidade e a responsabilidade social?

“A sustentabilidade vem sendo muito difundida nos ramos do Direito Ambiental e do Direito Urbanístico, porque é matéria inerente a estes âmbitos de estudo. Minha prática, há 20 anos, é no Direito Tributário, no qual a sustentabilidade não é difundida. Por outro lado, temos a oportunidade de trabalhar com clientes que são grandes empresas e percebemos o quanto a sustentabilidade já se incorporou no desenvolvimento de seus negócios. Creio que a tendência é que a sustentabilidade seja difundida de forma geral em todas as áreas, devido a sua imprescindibilidade para o desenvolvimento da sociedade.”

3) Quais as possíveis relações, em seu ponto de vista, entre Direito, sustentabilidade e responsabilidade social?

Conforme dito acima, por meio de legislações específicas e da melhor aplicação do Direito pelos Tribunais, Cortes de Justiça e o Poder Judiciário como um todo, creio ser possível propiciar qualidade de vida, sustentabilidade e responsabilidade social.

4.2.3 Dr. Javier Esquier Peralta

Engenheiro industrial e de sistemas; doutor em Ciências na área de produção mais limpa pela *University Massachusetts-Lowell*; especialista em desenvolvimento sustentável pela *Universidad de Sonora* – UNISON, México. Promotor do desenvolvimento sustentável na comunidade, participando de diferentes iniciativas e programas de Proteção Ambiental mediante a UNISON.

1) Na sua opinião, a responsabilidade social empresarial é um importante elemento para se promover a busca pela sustentabilidade?

“Certamente, por sua essência de gerar lucros, as empresas estão fortemente enraizadas na vida econômica, através da produção de bens e serviços. No entanto, por um lado, elas são formadas por membros de uma mesma sociedade que devem

a sua razão de ser, e por outro lado, elas obtêm seus insumos do meio ambiente, e para lá direcionam os seus resíduos.

Neste contexto, as empresas que procuram a estabilidade no longo prazo neste mundo competitivo agora devem reavaliar seu desempenho não apenas dentro dos limites das instalações físicas, mas para fora, reconhecendo-se como uma pequena parte (subsistema) dentro do sistema global, com as quais estão interagindo e, assim, estar se movendo em direção ao desenvolvimento sustentável.”

2) A sustentabilidade, bem como a qualidade de produtos e serviços são fundamentais para se aprimorar a qualidade de vida dos cidadãos?

“A sustentabilidade tem sua base no bem-estar em longo prazo das pessoas e, portanto, os produtos e serviços devem procurar melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. No entanto, o conceito de qualidade deve ser reavaliado. Por exemplo, tradicionalmente, uma definição clássica de qualidade do produto é satisfazer as necessidades dos clientes ou requisitos. Este conceito é muito limitado, pois incide apenas sobre o que o cliente ou consumidor está exigindo, sem incluir aqueles outros elementos escondidos, que talvez o mesmo cliente ignore e que poderiam causar algum dano tanto a ele, como ao meio ambiente. Nesse sentido, o conceito de qualidade do produto pode ser redefinido como o produto que atenda às necessidades dos clientes ou requisitos, sem relatos de efeitos negativos para a saúde humana ou o ambiente.”

3) Quais as possíveis relações, em seu ponto de vista, entre legislação, sustentabilidade e responsabilidade social?

“Estes três elementos estão intimamente relacionados, já que a legislação deve promover normas e padrões que permitam avançar rumo à sustentabilidade por meio de melhores práticas de responsabilidade social, abrangendo um compromisso durante todo o ciclo de vida dos produtos, seus impactos ambientais e saúde humana, incluindo condições mais justas e seguras para os trabalhadores, um comércio mais justo para as empresas, especialmente para os pequenos e menos favorecidos. Finalmente, a legislação deve favorecer a criação de uma infraestrutura mais adequada para habitação, mais sustentável, bem como promover uma cultura de produção e consumo mais ordenado, de forma a reduzir o excesso em todos os sentidos.”

4.2.4 Ms. Marcelo Augusto Barbosa Fernandes

Engenheiro de processo da Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.; mestre em Engenharia automotiva pela Escola Politécnica da USP.

1) Na sua opinião, qual a importância do Direito para a qualidade de vida da sociedade?

“O Direito tem uma importância fundamental na Engenharia que tem três interfaces principais: Administração, Direito e Economia.”

2) É difundida entre os profissionais da Engenharia essa preocupação com a sustentabilidade e a responsabilidade social?

“Sim. Nós, na Volkswagen, por exemplo, temos um planejamento de sustentabilidade no planejamento e projeto das futuras linhas de produção.”

3) Quais as possíveis relações, em seu ponto de vista, entre Direito, sustentabilidade e responsabilidade social?

“O Direito representa a base para se atingir a sustentabilidade e a responsabilidade social, através da elaboração de leis e cumprimento das mesmas para atingir estes objetivos.

4.2.5 Dr. Mario Sacomano Neto

Mestre e doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar); possui pós-doutorado em gestão da cadeia de suprimentos junto ao Instituto Fábrica do Milênio (IFM-MCT-CNPQ).

1) Na sua opinião, a interface entre legislação, sustentabilidade, responsabilidade social e qualidade de vida se relaciona a um novo paradigma da produção?

“Há uma intensa modificação nos valores da sociedade, e hoje muito associadas à ideia de sustentabilidade, responsabilidade social e qualidade de vida. Esses temas são importantes para o paradigma de produção em curso. Entretanto, se a legislação não acompanha essas mudanças, muitas empresas, basicamente, fazem o mínimo necessário. Então, essa mudança deve vir acompanhada de um novo aparato institucional. Também é importante entender a diferença entre o discurso e a prática das empresas. Então vale perguntar quais são essas empresas? Quais modificações fazem de fato?”

4.2.6. Dr^a Valéria Rueda Elias Spers

Mestre em Administração e supervisão educacional pela Unicamp; doutora em Ciências Sociais pela PUC-SP. Professora da Faculdade de Gestão e Negócios da UNIMEP 4^{na} área de liderança e cultura organizacional.

A professora Dra. Valéria Spers, além de contribuir com o alinhamento do trabalho, afirmou o seguinte quando questionada sobre responsabilidade social: “a discussão sobre a questão da responsabilidade social vem assumindo os contornos da complexidade da sociedade moderna. Um posicionamento responsável das organizações é fruto de um processo de construção e tomada de consciência contínua, tanto daqueles que geram o processo organizacional como os que, direta ou indiretamente, estabelecem relações com ele. O resultado das pesquisas realizadas em seu trabalho demonstra que as empresas necessitam implementar novas estratégias, de modo a conscientizar cada vez mais o consumidor da importância da responsabilidade social”.

4.3. Pesquisa via questionário

O questionário foi constituído por perguntas fechadas dirigidas aos advogados e outros profissionais liberais. Foram entrevistados(as) 50 advogados(as) e 50 outros profissionais liberais. As respostas contemplam cinco categorias, constituindo uma escala de Likert com cinco graus de importância em A, B, C, D e E, sendo:

A = concordo totalmente;
B = concordo;

C = não concordo nem discordo;
D = discordo;
E = discordo totalmente.

Os resultados são apresentados a seguir:

1) As organizações que primam pela ética em suas atividades podem contribuir em melhorar a qualidade de vida da sociedade.

Advogados :

54% concordam totalmente

40% concordam

2% não concordam nem discordam

4% discordam

Outros

64% concordam totalmente

32% concordam

4% não concordam nem discordam

Comentários: de um modo geral a maioria dos entrevistados concordam que as organizações que agem com ética podem contribuir para melhorar a qualidade de vida.

2) A ética é a base da responsabilidade social e da sustentabilidade.

Advogados

22% concordam totalmente

60% concordam

12% não concordam nem discordam

4% discordam

Outros

50% concordam totalmente

40% concordam

10% não concordam nem discordam

2% discordam totalmente

Comentários: há uma bastante forte concordância a esse respeito (82% x 90%), mas quanto à intensidade de convicção, esta se mostra mais forte entre os não advogados, talvez porque os advogados julguem que a lei, mais do que a ética, forneça essa base. Essa diferença foi estatisticamente significativa ao nível de 5% de significância.

3) A Ética e o Direito estão interligados.

Advogados :

36% concordam totalmente

42% concordam

Outros

32% concordam totalmente

48% concordam

6% não concordam nem discordam	12% não concordam nem discordam
14% discordam	8% discordam
2% discordam totalmente	

Comentários: aparentemente os resultados são similares, entretanto, a expectativa era de que os praticantes do Direito jamais discordassem de que a ética e o Direito são interligados.

4) É difundida entre os praticantes do Direito a preocupação com a sustentabilidade e a responsabilidade social.

<u>Advogados</u>	<u>Outros</u>
4% concordam totalmente	8% concordam totalmente
16% concordam	30% concordam
10% não concordam nem discordam	32% não concordam nem discordam
66% discordam	30% discordam
4% discordam totalmente	

Comentários: a pesquisa demonstra que preocupação com a sustentabilidade é menos difundida entre os praticantes do Direito que entre os demais profissionais. Esse dado é bastante preocupante. A análise estatística realizada neste item mostra que esta diferença de opiniões é significativamente diferente ao nível de 1% de significância.

5) A responsabilidade social é um fator de competitividade das empresas.

<u>Advogados</u>	<u>Outros</u>
12% concordam totalmente	22% concordam totalmente
30% concordam	48% concordam
24% não concordam nem discordam	12% não concordam nem discordam
32% discordam	16% discordam

2% discordam totalmente

2% discordam totalmente

Comentários: é natural que os advogados não entendam a responsabilidade social como um fator de competitividade entre as empresas, pois não faz parte do mundo deles. Já o outro grupo, principalmente, por estarem incluídos administradores, empresários, e engenheiros, a percentagem é maior sobre a afirmação de que a responsabilidade social é um fator de competitividade das empresas.

6) A responsabilidade social das empresas se manifesta por suas atividades filantrópicas.

Advogados

Outros

10% concordam totalmente

2% concordam totalmente

24% concordam

24% concordam

32% não concordam nem discordam

8% não concordam nem discordam

30% discordam

54% discordam

4% discordam totalmente

12% discordam totalmente.

Comentários: o resultado das opiniões demonstra que entre os advogados foi maior o número daqueles que confundem responsabilidade social com filantropia, vindo ao encontro do resultado das questões 4 e 5, indicando que o assunto é menos difundido entre os advogados.

Essa diferença está ao nível de 1% de significância.

7) Muitas empresas adotam programas de responsabilidade social pensando no próprio lucro, em razão de incentivos fiscais, isenção de imposto e no próprio *Marketing*.

Advogados

Outros

30% concordam totalmente

22% concordam totalmente

56% concordam

66% concordam

6% não concordam nem discordam	10% não concordam nem discordam
8% discordam	2% discordam
0% discorda totalmente	0% discorda totalmente.

Comentários: a análise dos resultados acima permite concluir que a maioria dos profissionais, de um modo geral, não acredita que as organizações adotem programas de responsabilidade social pensando na qualidade de vida da sociedade. Entretanto, não houve diferença significativa entre a opinião dos dois grupos.

8) Na hora de comprar, os consumidores levam em conta o fator responsabilidade social.

<u>Advogados</u>	<u>Outros</u>
10% concordam totalmente	2% concordam totalmente
24% concordam	24% concordam
32% não concordam nem discordam	8% não concordam nem discordam
30% discordam	54% discordam
4% discordam totalmente	12% discordam totalmente.

Comentários: pela presente pesquisa constata-se que a maioria acredita que o fator responsabilidade social não é levado em conta pelo consumidor. Além disso, essa crença é estatisticamente mais forte entre os não advogados.

9) Nas duas últimas décadas, a qualidade de vida da sociedade aumentou significativamente.

<u>Advogados</u>	<u>Outros</u>
4% concordam totalmente	10% concordam totalmente
62% concordam	52% concordam
12% não concordam nem discordam	16% não concordam nem discordam
18% discordam	20% discordam

4% discordam totalmente

2% discordam totalmente.

Comentários: é quase unanimidade entre os entrevistados a opinião de que a qualidade de vida da sociedade aumentou significativamente. Não é coincidência o fato do Código de Defesa do Consumidor estar completando 20 anos. Também a ISO e a legislação ambiental são relativamente recentes. Através da presente pesquisa pode-se concluir que as leis obrigaram as empresas a produzir bens e serviços com maior qualidade, fato que refletiu diretamente na qualidade de vida da sociedade.

Observa-se também que aqueles que discordaram estão na faixa etária de 30 anos, talvez por falta de um referencial comparativo.

10) A legislação ambiental é uma ferramenta para a sustentabilidade.

Advogados

Outros

30% concordam totalmente

40% concordam totalmente

60% concordam

46% concordam

4% não concordam nem discordam

12% não concordam nem discordam

4% discordam

2% discordam

2% discordam totalmente

0% discorda totalmente.

Comentários: em ambos os grupos, a maioria concorda que as leis ambientais são uma ferramenta para a sustentabilidade.

11) A boa qualidade de produtos e serviços é fundamental para a qualidade de vida da sociedade.

Advogados

Outros

40% concordam totalmente

42% concordam totalmente

50% concordam

52% concordam

10% não concordam nem discordam

4% não concordam nem discordam

0% discorda

2% discordam

0% discorda totalmente

0% discorda totalmente.

Comentários: a maioria concorda que a qualidade de produtos e serviços é fundamental para a qualidade de vida da sociedade. Acredita-se que deixaram de concordar totalmente aqueles que pensaram em outros fatores que também são fundamentais para a qualidade de vida.

12) A qualidade de produtos e serviços importa para o desenvolvimento sustentável.

Advogados

Outros

32% concordam totalmente

20% concordam totalmente

56% concordam

56% concordam

8% não concordam nem discordam

16% não concordam nem discordam

4% discordam

4% discordam

0% discorda totalmente

4% discorda totalmente.

Comentários: a maioria concorda que a qualidade de produtos e serviços seja fundamental para a qualidade de vida da sociedade.

13) As empresas buscam a qualidade total visando exclusivamente o aumento da lucratividade.

Advogados

Outros

12% concordam totalmente

8% concordam totalmente

38% concordam

44% concordam

20% não concordam nem discordam

18% não concordam nem discordam

30% discordam

30% discordam

0% discorda totalmente

0% discorda totalmente.

Comentários: apesar de nenhum profissional discordar totalmente, houve um empate de opinião entre aqueles que concordam e discordam da afirmação. As

empresas estão empenhadas primeiro com o lucro, o que é preocupante. As empresas deveriam ter mais consciência de que a busca da qualidade total contribuiu tanto para o seu lucro, como para a qualidade de vida.

14) As organizações que respeitam os direitos trabalhistas dos empregados o fazem, não somente para cumprir a legislação, mas, sobretudo, visando a melhora na qualidade de vida da sociedade.

<u>Advogados</u>	<u>Outros</u>
4% concordam totalmente	24% concordam totalmente
20% concordam	22% concordam
22% não concordam nem discordam	26% não concordam nem discordam
48% discordam	26% discordam
6% discordam totalmente	2% discordam totalmente.

Comentários: é grande o número de entrevistados que afirmam que a legislação trabalhista só é cumprida, por causa da lei e fiscalização, principalmente, para os advogados, pois conhecem de perto esta realidade. A diferença de opiniões foi significativa ao nível de 1% de significância.

15) A educação, a saúde e a integração social são fatores essenciais para o desenvolvimento sustentável.

<u>Advogados</u>	<u>Outros</u>
50% concordam totalmente	54% concordam totalmente
50% concordam	36% concordam
0% não concorda nem discorda	10% não concordam nem discordam
0% discorda	0% discorda
0% discorda totalmente	0% discordam totalmente.

Comentários: a maioria concorda totalmente com a afirmação acima.

16) A ética, o Direito, a qualidade de produtos e serviços, a sustentabilidade e a responsabilidade social são fatores que influenciam na qualidade de vida da sociedade.

Advogados

58% concordam totalmente

28% concordam

14% não concordam nem discordam

0% discorda

0% discorda totalmente

Outros

62% concordam totalmente

36% concordam

2% não concordam nem discordam

0% discorda

0% discorda totalmente.

Comentários: a maioria concorda totalmente com a afirmação acima, embora os não advogados demonstrem concordância um pouco maior.

4.3.1 Considerações estatísticas

Os dados da pesquisa feita por questionários se prestaram à aplicação de um teste não paramétrico de homogeneidade aplicado às tabelas de contingência, conforme descrito em Costa Neto (2002).

A hipótese testada é:

H_0 : Não há diferença de opinião entre advogados e não advogados.

A rejeição desta hipótese leva à possibilidade de se afirmar estatisticamente, a determinado nível de significância, que há diferença de opinião. O teste seria, em princípio, aplicado a tabelas de contingência 5 x 2, conforme ilustrado na tabela 1 para a pergunta 5.

	ADVOGADOS	OUTROS	TOTAIS
Concordo totalmente	6	11	17
Concordo	15	24	39
Não concordo nem discordo	12	6	18
Discordo	16	8	24
Discordo totalmente	1	1	2
TOTAIS	50	50	100

Tabela 1 – Tabela de contingência – pergunta 5.

Na tabela 1 apareceram as frequências observadas O_{ij} na pesquisa. A partir destas, se calculam as frequências esperadas sob a condição de homogeneidade, dadas por:

$$E_{ij} = \frac{O_{i.} \cdot O_{.j}}{O_{..}}$$

O teste é realizado mediante a variável aleatória de

$$\chi^2_v = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

com v graus de liberdade, onde

$$v = (r - 1) (s - 1)$$

sendo r o número de linhas, e s o número de colunas da tabela. No presente caso, teríamos:

$$v = (2 - 1) (5 - 1) = 4$$

Entretanto, existe uma exigência de $E_{ij} \geq 5$ e como, em todas as tabelas, em geral, existe uma linha superior (concordo totalmente) ou inferior (discordo totalmente) com baixa frequência, resolveu-se fundi-la à adjacente, resultando

$$v = (2 - 1) (4 - 1) = 3$$

Assim, depois de realizada a conveniente junção, a tabela 1 se transformou na tabela 2:

	ADVOGADOS	OUTROS	TOTAIS
Concordo totalmente	6	11	17
Concordo	15	24	39
Não concordo nem discordo	12	6	18
Discordo	17	9	26
TOTAIS	50	50	100

Tabela 2 – Tabela de contingência com frequências agrupadas.

Em alguns casos, ainda, foi necessário realizar a fusão nos dois extremos, chegando-se a $\varphi = 2$.

A hipótese H_0 é rejeitada se

$$X_v^2 > X_{r-1, s-1, \alpha}^2$$

onde o valor à direita é tabelado em função do número de graus de liberdade φ e do nível de significância α do teste. No presente caso, se considerou $\alpha = 5\%$ e $\alpha = 1\%$.

Foram encontradas diferenças significativas entre as opiniões dos advogados e não advogados (outros) nas perguntas indicadas na tabela 3, onde também apareceram as demais informações utilizadas nos testes de hipóteses.

PERGUNTA	χ^2_{φ}	φ	$\chi^2_{\varphi, 5\%}$	$\chi^2_{\varphi, 1\%}$
02	8,587*	2	5,991	9,210
04	16,505**	2	5,991	9,210
05	8,009*	3	7,815	11,345
06	12,853**	2	5,991	9,210
08	12,853**	2	5,991	9,210
14	11,479**	3	7,815	11,345

Tabela 3 - Resultado dos testes em que houve existência de diferenças significativas nas respostas.

* : $\alpha = 5\%$

** : $\alpha = 1\%$

Pode-se verificar que as perguntas que apresentam diferenças mais significativas, identificadas ao nível de 1% de significância, foram, pela ordem

decrecente de convicção, as de números 4, 6, 8 e 14. A seguir, com afirmação de diferença ao nível de 5% de significância, estão as perguntas 2 e 5.

Nas demais perguntas não foram comprovadas diferenças significativas entre as respostas dos dois grupos de profissionais ao nível de 5% de significância.

Estas conclusões estatísticas têm como premissa a adoção de um processo de amostragem probabilística na escolha dos elementos da amostra, conforme recomendado em Costa Neto (2002). Não foi exatamente o possível de realizar na escolha dos advogados e outros profissionais liberais que responderam as pesquisas formuladas. Logo, os resultados apresentados devem ser encarados com alguma reserva, mas acredita-se que, de qualquer forma, eles apresentam uma interessante informação e ficam bem caracterizadas as perguntas em que as opiniões dos dois grupos pesquisados diferiram mais significativamente.

4.4 Discussão

Nas análises finais do presente trabalho verifica-se que a responsabilidade social é um conceito ainda em formação.

Empresas socialmente responsáveis sobressaem-se pela qualidade de seus produtos e serviços, primam pela ética e transparência de suas atividades, buscam meios de alcançar o desenvolvimento sustentável, conforme dispõem as normas NBR 9001, NBR 16001, entre outras, de acordo com as pesquisas realizadas.

Qualidade é adequação ao uso (JURAN, 1995). Nesta pesquisa demonstrou-se que a qualidade de produtos e serviços é um elemento da responsabilidade social, a qual, por sua vez, é um dos fundamentos do modelo de excelência em gestão do Prêmio Nacional da Qualidade.

Não se pode mais falar em qualidade sem relacionar a questão da responsabilidade social nas suas três vertentes – econômica, ambiental e social. Para Peralta (item 4.2.3): “o conceito de qualidade do produto pode ser redefinido como o produto que atenda às necessidades dos clientes ou requisitos, sem relatos de efeitos negativos para a saúde humana ou o ambiente”.

A ética e a transparência empresarial são fatores imprescindíveis no contexto socialmente responsável. De fato, de acordo com estudo desenvolvido pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, em parceria com o jornal Valor Econômico e com a empresa Indicador Opinião Pública, 63% dos entrevistados responderam que valorizam o tratamento que as empresas dispensam aos funcionários, além de sua preocupação ambiental e ética nos negócios (Cantero, 2003).

Por outro lado, são frequentes as denúncias de práticas sociais inadequadas contra empresas do mundo todo. Como exemplo disto, observa-se a notícia publicada no jornal Folha de S. Paulo do dia 15 de março de 2010: “clínicas vendem propaganda enganosa. Defensor dos bancos públicos de sangue de cordão umbilical, o hematologista mineiro Vanderson Rocha, 44, é categórico sobre o congelamento feito em clínicas particulares: é propaganda enganosa”. Para ele, os bancos privados vendem uma ‘garantia de saúde’ que não existe”.

Realmente, nas entrevistas realizadas junto ao Procon e ao Instituto Ethos verificou-se que, infelizmente, ainda há um longo caminho a percorrer, e existem muitas organizações que deixam de cumprir as leis e agem sem ética. Em especial, no Procon, constatou-se que, quando se diz respeito às instituições bancárias, não há qualquer ética, de acordo com as inúmeras reclamações que recebem diariamente. De qualquer modo, é um avanço positivo o fato de o consumidor procurar um órgão de defesa para reclamar e denunciar empresas que deixam de agir corretamente. A sociedade está mudando e passa a cobrar transparência por parte das empresas em relação às suas ações.

Com tudo isso, pode-se perceber cada vez mais que a responsabilidade social e a ética vêm mobilizando número maior de organizações, fato que deve servir de reflexão, já que esse parece ser o caminho para a sustentabilidade, para o sucesso empresarial e para a construção de uma sociedade mais prospera e justa (DUARTE e TORRES, 2005).

Também a pesquisa de campo realizada com profissionais advogados e de outras áreas mostrou que o consumidor ainda não leva devidamente em conta o fator responsabilidade social na hora de comprar seus produtos, o que é uma situação preocupante. Entretanto, tal pesquisa contraria a afirmação de Almeida

(2005), que defende a posição de que tal fator cada vez mais influencia na compra/escolha do produto. Há, contudo, um bom caminho a percorrer quanto a isso.

Conforme Spers (item 4.2.6), o resultado desta pesquisa demonstra que as empresas necessitam implementar novas estratégias, de modo a conscientizar cada vez mais o consumidor da importância da responsabilidade social empresarial.

Neste trabalho também foi demonstrado, tanto através da pesquisa bibliográfica quanto a de campo, que a responsabilidade social deve abranger os conceitos de sustentabilidade.

O *Triple Bottom Line*, um tripé conceitual que embasa todas as práticas de desenvolvimento sustentável, e a Agenda 21, que prevê ações socioambientais de governos e da sociedade são demonstrações de que a sustentabilidade é um elemento da responsabilidade social.

A afirmação de Peralta (4.2.3) corrobora a questão de que “a sustentabilidade como uma filosofia de bem-estar social, ambiental e econômico, inclui o compromisso e a responsabilidade das empresas (organizações) com o ambiente a sua volta”.

Vassalo (2003) expõe a ligação, em suas várias esferas, que aponta os pilares da sustentabilidade do ponto de vista empresarial e sua relação com o tema responsabilidade social. Segundo ele, é importante notar rapidamente quando um negócio vai mal e a responsabilidade social corporativa se torna inviável. O coração da sustentabilidade, como aponta o autor, é perseguido hoje no mundo dos negócios, e possui alicerces, como desenvolvimento social, responsabilidade ambiental e viabilidade das empresas (negócios doentes – nas finanças, nas estratégias e na gestão – jamais serão negócios socialmente responsáveis mesmo com o passar do tempo e não irão gerar e nem manter empregos.

De acordo com Formentini (2006): “a sociedade cobra das empresas uma atuação responsável e o consumidor tem consciência da efetividade de seus direitos. Portanto, exige-se das empresas uma nova postura que explique suas preocupações com questões sociais (responsabilidade social e com a ética)”.

No que se refere à importância da legislação, as pesquisas demonstraram que as normas jurídicas constituem uma relevante ferramenta para a qualidade de bens e serviços, a sustentabilidade e a responsabilidade social.

A começar pela normalização da qualidade através do sistema ISO, e a própria norma ABNT – NBR 16001 determina que a legislação é um dos requisitos essenciais para se estabelecer a responsabilidade social.

Também no estudo do Direito Ambiental e do Consumidor há temas que são abordados no trabalho, dando exemplos de que o Direito é um dos caminhos para o desenvolvimento sustentável. Entretanto, as pesquisas de campo realizadas demonstram que a questão responsabilidade social e sustentabilidade estão muito distantes dos praticantes do Direito, pois o assunto ainda é pouco difundido.

Segundo Hoffman (item 4.2.1): “o papel do Direito a embasar a sustentabilidade e a responsabilidade social é educacional, estrutural e fundante. O estudo dos temas pelo Direito permite que se aprofundem e descubram-se novas técnicas e meios de obtenção da sustentabilidade e da responsabilidade social, as quais são indispensáveis ao se pensar num verdadeiro Estado Democrático de Direito”.

Entretanto, os advogados entrevistados indicaram que o assunto não é bem difundido entre os praticantes do Direito, com exceção de algumas matérias específicas, como o caso do Direito Ambiental, que regulamenta as questões relacionadas ao meio ambiente.

No que se refere à qualidade de vida, a pesquisa bibliográfica apontou que os estudos sobre o tema têm avançado cada vez mais na sociedade.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a qualidade de vida como sendo “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, contexto da cultura e do sistema de valores em que vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

A Constituição Federal garante o direito à qualidade de vida conforme estabelece o artigo 225:

Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e a coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

Para Rodrigues (1994), a expressão qualidade de vida descreve também valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade.

A pesquisa de campo realizada também demonstra que a maioria dos entrevistados concorda que a ética, o Direito, a qualidade de produtos e serviços, a sustentabilidade e a responsabilidade social são fatores que influenciam na qualidade de vida da sociedade.

Conforme Manente (item 4.2.2), se analisarmos a expressão "qualidade de vida" no seu sentido macro, observa-se que os direitos e garantias fundamentais assegurados pela Constituição Federal, tais como saúde, educação, moradia, vida, liberdade, igualdade, segurança, propriedade, dentre outros (art. 5º da Constituição Federal), é evidente que o Direito possui uma função essencial para garanti-la, não apenas por meio de legislações adequadas, mas também por meio do Poder Judiciário quando tais direitos são violados.

Também restou demonstrado neste trabalho que as empresas já estão adotando estratégias de gestão de responsabilidade social e sustentabilidade. As empresas premiadas pelo PNQ em 2009 realizaram ações socioambientais, e por tal motivo se destacaram. Na montadora de veículos Volkswagen há um planejamento de sustentabilidade no projeto das futuras linhas de produção, conforme Fernandes (4.2.4).

Como afirma Sacomano Neto (item 4.2.5), há uma intensa modificação nos valores da sociedade, e hoje são muito associadas às ideias de sustentabilidade, responsabilidade social e qualidade de vida. Esses temas são importantes para o paradigma de produção em curso.

5 CONCLUSÃO

5.1 Considerações finais

O objetivo principal deste trabalho foi estudar a interface entre qualidade, ética, sustentabilidade e Direito, tendo como foco principal a responsabilidade social e como idealização, a qualidade de vida. Acredita-se que este objetivo foi alcançado mediante a maioria das ações de pesquisa relatadas no corpo do trabalho.

Grande parte das empresas ainda não compreende bem as implicações que a responsabilidade social tem para o seu negócio. Em geral, predomina uma postura defensiva, apoiada no raciocínio de que novas exigências da sociedade significarão custo.

Essa visão das organizações é compreensível, pois, afinal, os custos são mais facilmente perceptíveis, principalmente em curto prazo. Contudo, é preciso ampliar o seu campo de visão, difundindo este tema nas diversas áreas do conhecimento, e ressaltando o impacto das vantagens que advém no longo prazo mediante a adoção de boas práticas referentes à questão.

Normalmente, esta visão só começa a mudar por pressão do consumidor e o ponto de mudança geralmente tem origem em uma lei ou norma, como por exemplo, a obrigatoriedade da mistura do biodiesel nos tanques de combustível.

Eis a importância do Direito, cuja participação e influência se consubstanciam no primeiro dos objetivos secundários do trabalho.

Entretanto, as pesquisas realizadas demonstraram que os assuntos relacionados à responsabilidade social, embora sejam tema de grande relevância na sociedade, ainda estão distantes da maioria dos praticantes do Direito.

Considerando que as leis são, em princípio, capazes de mudar a atual conjuntura social, através de regras que obriguem as organizações a adotarem estratégias de responsabilidade social, e que o tema ainda é razoavelmente desconhecido para os profissionais do Direito, é preciso agir imediatamente.

A interdisciplinaridade entre o Direito e a Engenharia de Produção, a que se refere o segundo objetivo secundário do trabalho, é uma realidade demonstrada nesta pesquisa, na qual a interface entre qualidade, sustentabilidade, responsabilidade social e produção torna-se evidente. A ética é o pano de fundo de todo o cenário, a base das relações demonstradas, enquanto que a qualidade de vida é a idealização, o objetivo maior da sociedade.

Em relação aos pressupostos da pesquisa, seguem abaixo analisados:

a) A sustentabilidade nas suas três vertentes – econômica, ambiental e social – é tema de grande relevância para a sociedade na presente conjuntura mundial.

O trabalho procurou demonstrar que as organizações fazem parte de um sistema complexo, no qual há constante troca de recursos e energias. A manutenção desse sistema é condição necessária para sua sobrevivência.

Alem disso, no atual ambiente de mercado, cada vez mais competitivo, as ações de responsabilidade social podem representar fontes de vantagens competitivas para as empresas.

O *Triple Bottom Line*, que visa conciliar as três vertentes da sustentabilidade, é um exemplo de que a organização passa a trabalhar com um enfoque de crescimento sistêmico, reconhecendo que a sociedade depende da economia, que a economia depende do ecossistema global, e que o ecossistema depende da sociedade.

b) A responsabilidade social empresarial é um importante elemento para se promover a busca da sustentabilidade.

A pesquisa mostrou a relevância do tema responsabilidade social para as organizações na atualidade, a qual deixou de ser uma opção para tornar-se fator estratégico da política das empresas.

A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses dos acionistas, funcionários, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente, de forma que consiga incorporá-los no

planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos, respeitando sua cultura e agindo de forma ética e transparente.

Não se pode falar em responsabilidade social sem considerá-la como um elemento para se alcançar o desenvolvimento sustentável.

c) A sustentabilidade, bem como a qualidade de produtos e serviços é fundamental para se aprimorar a qualidade de vida dos cidadãos.

A pesquisa bibliográfica demonstrou que a qualidade de vida é um conceito bastante abrangente, que, em suma se pode conceituar como sendo o bem-estar físico e mental do cidadão.

A sociedade moderna revela muitos desafios gerados pela globalização, pelas transformações demográficas, pelas desigualdades sociais e pelas agressões ao meio ambiente. Os grandes avanços da ciência e da medicina, muitas vezes, não tornaram as pessoas mais saudáveis nem ajudaram a melhorar o nível de bem-estar e qualidade de vida.

Esta pesquisa procurou demonstrar que aliar a questão da responsabilidade social às de ética, ao Direito, à qualidade de produtos e serviços, tornam a questão da qualidade de vida um elemento poderoso do componente social do *triple bottom line* da sustentabilidade.

d) A responsabilidade social, que engloba ética, Direito e sustentabilidade pode se tornar um novo paradigma estratégico para a Engenharia de Produção.

Assim como a responsabilidade social é um conceito em formação, Escrivão Filho (1997) estudou a evolução do pensamento administrativo e considerou que a produção enxuta era um novo paradigma produtivo que sucedeu o paradigma fordista de produção.

Um novo paradigma estratégico na Engenharia de Produção significa que uma importante mudança deverá ocorrer tanto nos métodos como nos processos de fabricação, dando origem a novos produtos, novos serviços e novos processos de manufatura.

Assim como Mioshi Jr. (2009) acredita que a formação de redes de cooperação é um instrumento capaz para alcançar e sustentar a vantagem competitiva das empresas, aplica-se neste trabalho o mesmo raciocínio, tendo em vista que a responsabilidade social não é mais uma questão do âmbito interno da empresa, mas também uma exigência do mercado.

A sociedade está impondo às empresas um direcionamento fundamental que é oriundo de organizações socialmente responsáveis. Assim, conforme já mencionado, acredita-se que a responsabilidade social pode se tornar um novo paradigma organizacional, o que deverá predominar também nas redes de cooperação.

Ao analisar em conjunto os quatro pressupostos desta pesquisa, fica claro que se está diante de uma sociedade em transformação e de uma nova economia.

Em Cattani *et al* (2009), para quem a “*Outra Economia*” é aquela que se apresenta como alternativa material e humana superior à economia capitalista, designadas por termos tais como economia solidária, economia do trabalho, novo cooperativismo, empresas autogestionárias e outros, essas formas correspondem a realizações inovadoras, associadas a novos valores e princípios que se opõem às práticas excludentes, social e ambientalmente predatórias.

A construção do novo, do socialmente mais avançado, remete a processos complexos que ultrapassam a mediocridade e as limitações das relações de produção capitalistas. Nestas, os termos associados são concorrência, exploração, acumulação compulsória e exclusão.

A ética, a sustentabilidade, a responsabilidade social são princípios da chamada *Outra Economia*. Esses princípios não se reduzem a boas intenções, ou filantropia, mas constituem realizações concretas, viáveis e, sobretudo, em expansão no mundo inteiro.

5.2 Sugestões para novas pesquisas

1) Estudar a questão da responsabilidade social e da ética no contexto de redes de empresa e de cooperação.

2) Comparar a realidade da responsabilidade social no Brasil em países considerados de referência.

3) Aprofundar o estudo da questão dos socioprodutos assim como da responsabilidade social como um novo paradigma estratégico para a Engenharia de Produção.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – **NBR 16.001. Responsabilidade Social – Sistema de Gestão – Requisitos**. Rio de Janeiro, RJ, 2004-b.

ALONSO, F.R.; LÓPEZ, F.G.; CASTRUCCI, P.L. **Curso de ética em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

ALBERTON, A. **Meio Ambiente e desempenho econômico-financeiro: o impacto da ISO 14001 nas empresas brasileiras**. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2003.

ALBRECHT, K. **A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para o centro de sua empresa**. Trad. de Nivaldo M. Jr. São Paulo: Pioneira, 1993.

ALENCAR, E.R. **Politologia Noções**. Campinas: Ed. Komedi, 2009.

ALMEIDA, D. C. **Responsabilidade social: um possível subsídio para aplicação dos direitos trabalhistas**. In: *Relação de Trabalho: Fundamentos Interpretativos para a Nova Competência da Justiça do Trabalho*. LTR, 2005;

ALMEIDA, J. B. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2000.

ALVES, A. C. Fundamentos do Direito e Meio Ambiente. In: PHILIPPI JR. e ALVES (Coord.). **Curso Interdisciplinar de Direito Ambiental**. Barueri, SP: Manole, 2005.

ANTUNES, P. B. **O Direito ambiental**. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 1998.

ASCENSÃO, J.O. **O Direito: introdução e teoria geral, uma perspectiva luso-brasileira**. Rio de Janeiro: Renovas, 2001.

ASHLEY, P. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2001.

BENJAMIM, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

BERLIM, M. T.; FLECK, M. P. A. – “*Quality of Life*” a brand new concept for research and practice in psychiatry”. **Revista Brasileira de Psiquiatria**. São Paulo, 2003.

BERTO, R. M. V. S.; NAKANO, D. N. **Métodos de Pesquisa na Engenharia de Produção**. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, **Anais**. Niterói: UFF/ABEPRO, 1998.

BOLSON, S. M. **Direito do Consumidor e Dano Moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

BRYMAN, A. **Research methods and organization studies**. London: Routledge, 1989.

CAJAZEIRA, J. E. R. e BARBIERI, J. C. **A futura norma ISO 26.000 sobre responsabilidade social: barreira tarifária ou comércio justo?** In: ENGEMA, 8°. 2005. Rio de Janeiro. Anais Eletrônicos. Rio de Janeiro: EAESP/FGV, 2005.

CAMPOS, V. F. **TQC: controle da qualidade total no estilo japonês**. 8ª ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2004

CANTERO, C. **Compra com atitude**. Consumidor Moderno. 21 de maio de 2003

CARROL, A. **Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct**. Business and society, vol. 38, p. 268-295, 1999.

CARVALHO, M. M. – Histórico da gestão da qualidade. In CARVALHO, M. M. e PALADINI, E. P. (org) – **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**, Rio de Janeiro, 2006.

CATTANI, A.D.; LAVILLE, L.; GAIGER L. I.; HESPANHA, P. **Dicionário Internacional da Outra Economia**. São Paulo: Almedina, 2009.

CERQUINHO, F. **Ética e qualidade nas empresas**. Dissertação de mestrado, Escola Politécnica da USP, Departamento de Engenharia de Produção, São Paulo, 1994.

CHAUÍ, Marilena. **Introdução à história da filosofia**. 11ª ed. São Paulo: Editora Ática, 1999.

CLONINGER, C.R. **Feeling good: the science of well-being**. Oxford University Press, New York, 2004.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: Bookman, 2005

CONTADOR, J.C. **Campos e Armas da Competição**. São Paulo: Saint Paulo, 2008.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N. **Just in Time, MRP II e OPT: um enfoque estratégico**. Atlas S.A: São Paulo, 1996

COSTA NETO, P. L. O. Decisões na gestão da qualidade. In: COSTA NETO, P. L. O. (Coord.). **Qualidade e competência nas decisões**. São Paulo: Blucher, 2007.

COSTA NETO, P. L. O. **Estatística**. 2ª edição. São Paulo: Edgard Blucher, 2002.

COSTA NETO, P. L. O.; CANUTO, S. A. **Administração com qualidade**. São Paulo: Blucher, 2010.

CROSBY, P.B. **Quality is free: the art of making quality certain**. New York: New American Library, 1979

DAFT, R. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999;

DALY, H. Políticas para o desenvolvimento sustentável. In: Cavalcanti, Clóvis (org.). **Meio Ambiente, Desenvolvimento Sustentável e Políticas Públicas**. São Paulo: Cortez Editora, 1997

DINIZ, D.P.; SCHOR, N. **Guia de Qualidade de Vida**. Barueri: Manole, 2006.

DAMINELI, M. **Qualidade de vida é possível?** Revista Sesc. São Paulo, 2000.

DUARTE, C.O.S.; TORRES, J. Q. R. **Responsabilidade Social Empresarial: Dimensões Históricas e Conceituais** in Responsabilidade Social das empresas: a Contribuição das universidades. São Paulo: Peirópolis: Instituto Ethos, 2005.

DUPAS, G. **Ética e poder na sociedade da informação**. De como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. São Paulo: Editora Unesp, 2000.

ESCRIVAO FILHO, E. **A contribuição dos temas estratégia, estrutura e tecnologia ao pensamento administrativo**. São Carlos. Tese (Doutorado) -Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 1997.

ELKINGTON, J. ***Petroleum in the 21st century: The triple bottom line: implications for the oil industry***. Oil & Gas, v. 97, n. 50, dez.1999.

FAESARELLA, I. S.; SACOMANO, J. B.; CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Ferramentas**. São Carlos: Escola de Engenharia de São Carlos Departamento de Engenharia de Produção, USP, 2007.

FEIGEBAUM, A. V. *Total quality control* . New York: McGraw-Hill, 1983

FEIGENBAUM, A.V. **Qualidade: a revolução da administração**. São Paulo, Marques Saraiva, 1991.

FERREIRA, J. J. A. Modelos Normalizados de Sistema de Gestão. In CARVALHO, M. e PALADINI, E. P. (org). **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**, Rio de Janeiro: Atlas, 2006.

FIGUEIREDO, G. J. P. Relação de Consumo, Defesa da Economia e Meio Ambiente. In PHILIPPI JR., A.; ALVES, A. C. (org). **Curso Interdisciplinar de Direito Ambiental**. Barueri, SP: Manole, 2005.

FILOMENO, J.G. B. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 1999.

FIORILLO, C. A. P. **Curso de Direito Ambiental Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2004.

FLECK, M. P et al. **Desenvolvimento da versão em português do Instrumento de avaliação de Qualidade de Vida da OMS (WHOQOL- 100)**. Revista Brasileira de Psiquiatria. São Paulo, 1999.

FORMENTINI, M.; **Responsabilidade Social e imagem empresarial um espaço para relações públicas**. In: Unescom – Congresso Multidisciplinar de Comunicação e Desenvolvimento Regional, Rio Grande do Sul, 2006.

FRIEDMAN, M. ***The social responsibility of business is to increase its profits.*** New York Times Magazine, setembro, 1970.

GARVIN, D.A. ***What does “Product Quality” really mean. Sloan Management Review.*** Cambridge, USA, Fall, 1984

GARVIN, D.A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002

GEMIGNANI, L. E. **Uma geração em busca de soluções**. Revista Classe Mundial, dezembro, 2009.

GHERSI, C.A. **Consumo Sustentável e Médio Ambiente**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

GIANNETTI, B. F; ALMEIDA C. M. V. B. **Ecologia Industrial: Conceitos, Ferramentas e Aplicações**. São Paulo: Edgard Blucher, 2006

GIANNETTI, B.F; NEIS, A. M.; BONILLA, S. H.; ALMEIDA, C. M. V. B. **Decisões e sustentabilidade ambiental** In: COSTA NETO, P. L. O. (Coord.). **Qualidade e competência nas decisões**. São Paulo: Blucher, 2007

GIDDENS, A. **Para além da esquerda e da direita**. Trad. de Alvaro Hattner. São Paulo: Unesp, 1996.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODINHO FILHO, M. **Paradigmas Estratégicos de Gestão de Manufatura: Análise, propostas de metodologias, relações com o Planejamento e o Controle de Produção e estudos de caso na indústria de calçados**. Tese de doutorado, Universidade Federal de São Carlos (UFSC), São Carlos, 2004.

GONÇALVES, A.; VILARTA, R. **Qualidade de vida e atividade física – explorando teoria e prática**. São Paulo: Manole, 2005.

GORE, A. **Uma verdade inconveniente**. Barueri, São Paulo: Manole, 2006.

GRAYSON, D.; HODGES, A. **Compromisso social e gestão empresarial**. São Paulo: PubliFolha, 2002.

GRONROOS. C. **Marting: gerenciamento e serviços: a competição por Serviços na hora da verdade**. Trad. de Cristina Bazan. Rio de Janeiro: Campus.1993.

JENKINS, G. Quality control. Lancaster, UK: University of Lancaster, 1971.

JONAS, H. **O princípio da responsabilidade**. Trad. Marijane Lisboa, Luiz Barros Montez. Rio de Janeiro: Contraponto: Ed. PUC-RIO, 2006.

JURAN, J. M. **Juran Institute report**. New York: Free Press, 1995.

JURAN, J. M.; GRYNAL, F. M. **Controle de qualidade**. São Paulo, McGrawHill, 1991.

KHOURI, P. R. R. A. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2009.

KREITLON, Maria Priscilla. **A Ética nas relações entre empresas e sociedade: fundamentos teóricos da responsabilidade social empresarial**. Curitiba: XXVIII ENANPAD, 2004.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de Serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

LIPP, M. E. N. **O stress e a beleza da mulher**. São Paulo: Connection, 2001.

LOMBARDI, T. M.; SIMURRO, S. A. B. A História do Prêmio Nacional de Qualidade de Vida. In: LOMBARDI, T. M.; SIMURRO, S. A. B., ARELLANO, E. B., (Coord.). **Prêmio Nacional de Qualidade de Vida**. São Paulo: 2007.

LÓPEZ, Francisco Granizo; CASTRUCCI, Plínio de Lauro; ALONSO, Félix Ruiz. **Curso de ética em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

LUCCAS, J., RIKLADNICKI, F. Os conceitos e ferramentas que norteiam uma relação saudável das empresas com o meio ambiente e a sustentabilidade em geral. In: **Guia Sustentabilidade Meio Ambiente**. Instituto Amanhã, 2009.

MACHADO FILHO, C. P. **Responsabilidade Social e governança, o debate e as implicações**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2006.

MAIOR, J. L. S. **Relação de Emprego e Direito do Trabalho**. São Paulo: LTR, 1995.

MANZANO, N.T. **Um procedimento que nunca se esgota**. Gazeta Mercantil, São Paulo, Relatório Responsabilidade Social, 2004.

MANZOLI, P. R.P. . **Responsabilidade social: um estudo sobre o compromisso ético e cidadão do empresariado brasileiro com a educação**. 2009.101s f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2009.

MARCHI, R. Qualidade de vida e promoção de saúde no Brasil. In LOMBARDI, T. M.; SIMURRO, S. A. B., ARELLANO, E. B. **Prêmio Nacional de Qualidade de Vida**. São Paulo, 2007.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Metodologia científica**. 3ª ed. São Paulo: Atlas 2007

MASSA, A.; NOVAK, A. S.; PUSCH, R. **Responsabilidade Social: um caminho para a sustentabilidade**. UNIFAE, 2007.

MIOSHI JUNIOR, R. H. **Redes de cooperação como estratégia competitiva das empresas e o surgimento de um novo paradigma organizacional: Um estudo teórico**. São Paulo. Dissertação (Mestrado) – Universidade Paulista – UNIP, 2009

MILARÉ, E. **Direito do ambiente**. São Paulo: RT, 2001. MORAES FILHO, E. **Do contrato de trabalho como elemento da empresa**. São Paulo: LTr, 1993.

MOREIRA, W.W. (org) **Qualidade de vida: complexidade e educação**. Campinas: Papirus, 2001.

MOTTA, N. **Ética e vida profissional**. Rio de Janeiro: Âmbito Cultural, 1984.

NAKANO, D.; BERTO, R. Metodologia de pesquisa e a Engenharia de Produção. (CD- ROM) In: **Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 18º Congresso Internacional de Engenharia Industrial**, Anais, Niteroi, UFF/TEP, 1998.

NETO, A. S.; CAMPOS, L. M.S; SHIGUNOV, T. **Fundamentos da Gestão Ambiental**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2009.

NETO, F; FROES, C. **Empreendedorismo social: a transição para a sociedade sustentável**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

NORMANN. R. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. Trad. de Ailton B. Brandão. São Paulo: Atlas, 1993.

ODUM, H. T. **Environmental accounting: Emergy and environmental decision Making – John Wiley & Sons Ltda**, Nova Iorque, 1996

OLIVEIRA, S.L. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1999.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**, Rio de Janeiro: Atlas, 2006.

PAOLI, M. C. Empresas e responsabilidade social: os enredamentos da cidadania no Brasil. In: SANTOS, B. S. (Org.) **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

PARAURAMAN, A.; BERRY, L.; ZEITHAML. V. A. **Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

PASCHOAL, S. M. P. Qualidade de Vida na Velhice. In FREITAS, E. V., PY, L.; NERI, A. L.; CANÇADO, F. A. X; GORZONI, M. L, ROCHAS, S. M. **Tratado de Geriatria e Gerontologia**. São Paulo: Guanabara Koogan, 2002.

PEREIRA, A. **A espera da ISO**. Guia EXAME Boa Cidadania Corporativa 2005, São Paulo, v. 39, n. 24, p. 23, dez. 2005.

PHILIPPI JR., A.; RODRIGUES, J. E. R. Uma Introdução ao Direito Ambiental: Conceitos e Princípios. In. PHILIPPI JR., A.; ALVES, A. C. (org) **Curso Interdisciplinar de Direito Ambiental**. Barueri, SP: Manole, 2005.

PHILIPPI JR., A.; ALVES, A. C. (org) **Curso Interdisciplinar de Direito Ambiental**. Barueri, SP: Manole, 2005

PINTO, J. A. R. **A universalização subjetiva da tutela trabalhista**: p. 1032.

PRADO, L. L. **O entendimento, a proximidade e a relevância da questão socioambiental nas empresas moveleiras do Polo de Votuporanga – SP** (dissertação Mestrado- UNIARA/Araraquara). Araraquara, 2009).

RAMOS, A. **A nova ciência das organizações**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1989.

REALE, M. **Filosofia e teoria política: ensaios**. São Paulo: Saraiva, 1999.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. 2 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RODRIGUEZ Y RODRIGUEZ, M. V. org. **Ética e responsabilidade social nas empresas**. 4ª. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

ROQUES, P. Revista Visão Ambiental, Julho/Agosto/2009.

ROSANSKY, L. M. H. **Moral and ethical dimensions of managing a multinational business**. In: LEWIS, A.; WÄRNERYD, K-E. (Eds). Ethics and economic affairs. London: Routledge, 1994;

SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Trad. José Lins Albuquerque Filho. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.

SACHS, J. **A riqueza de todos**. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 2008.

SALMON, A.; CATTANI, A. D. Responsabilidade Social Empresarial. In CATTANI, A. D. ; LAVILLE, L., GAIGER, P. L. I.; HESPANHA, P. (coord).**Dicionário Internacional da Outra Economia**. São Paulo: Almedina, 2009.

SANDRONI, P..**Dicionário de economia do século XXI**. Rio de Janeiro: Record, 2005.

SELLOS, V. C. **Responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994.

SHIGUNOV NETO, A.; CAMPOS, L.M.S.; SHIGUNOV, T. **Fundamentos da Gestão Ambiental**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2009

SILVA, J. C.; SUNG, J.M.. **Conversando sobre ética e sociedade**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

SIQUEIRA, E. S.; SPERS, V.R.: **Responsabilidade Social: o potencial transformador da atuação social da empresas**. Itu: Ottoni Editora, 2003.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2.ed. São Paulo: Atlás, 2002

THIOLENT, M. Problemas de metodologia. In: FLEURY, A. C. C; VARGAS, N. (eds). **Organização do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 1983.

WOOD, Thomaz Jr. O Charme das pequenas. **Carta Capital**, de 26/05/2010.

URSINI, T.R.; SEKIGUCHI, C. **Desenvolvimento sustentável e responsabilidade social: rumo à terceira geração de normas ISO**. In: Uniemp Inovação: Inovação.

ROQUES, P. **Revista Visão Ambiental**, Julho/Agosto/2009.

VARELA, J. M. A. **Das Obrigações em Geral**. Coimbra: Almedina, 1991 v.1.

VASSALO, C. **Um novo modelo de negócios**. Revista Exame. Guia da Boa Cidadania Corporativa. São Paulo, dez/2003.

VÁZQUEZ, A. S. **Ética**. São Paulo: Civilização Brasileira, 1992.

VEIGA, J.E. **Desenvolvimento Sustentável: o desafio do século XXI**. Rio de Janeiro: Garamond, 2005.WHOQOL, **position paper from the World Health Organization. Social Science and Medicine**, 1995.

VASSALO, C. **Um novo modelo de negócios**. Revista Exame. Guia da Boa Cidadania Corporativa. São Paulo, dez/2003.ZYLBERSZTAJN, Décio. **Organização ética: um ensaio sobre comportamento e estrutura das organizações**, 2002.

Sites da Internet

<http://ww1.anamatra.org.br>

<http://www.bmfbovespa.com.br/indices>

<http://www.ethos.org.br>

<http://www.inmetro.gov.br>

<http://www.ethos.org.br>

<http://qualiblog.wordpress>

<http://www.wwf.org.br>