

**A ABRANGÊNCIA DA GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
ORGANIZACIONAL PARA A BUSCA DA SUSTENTABILIDADE DO PLANETA¹.**

Rafael Dall Agnol, Dr. Docente do Curso de Administração da Faculdade Estácio de Sá de Santa Catarina-FESSC.

Marcos Guilherme Da Silveira. Acadêmico do Curso de Administração da Faculdade Estácio de Sá de Santa Catarina-FESSC.

Resumo

Este trabalho tem por objetivo apresentar uma revisão de literatura no sentido de compreender os conceitos relacionados à responsabilidade social. Para o desenvolvimento do presente estudo metodologicamente foram utilizados o método indutivo, baseando-se os autores em pesquisa exploratória e descritiva, com reforço nas técnicas de pesquisa bibliográfica e documental. Partindo-se premissa das funções administrativas reconhecesse o verdadeiro papel institucional e social dos colaboradores de uma organização. Com a análise do estado da arte demonstra-se a contribuição fundamental da gestão da responsabilidade social, e das novas tendências mercadológicas de certificação dos processos envolvendo todos os stakeholders, no sentido único de atingir a desejada e necessária sustentabilidade planetária.

Palavras-chave: Responsabilidade Social. Gestão Organizacional. Sustentabilidade.

1. Introdução

No mercado atual, para a busca da sustentabilidade ambiental ou empresarial, é de grande importância para uma organização a aplicação adequada de um sistema de gestão.

Em relação aos seus colaboradores, deve ser pensado um sistema para a gestão de pessoas, a qual tem a função de conhecer os mesmos, suas competências, responsabilidades e administrar estas informações de acordo com os interesses e objetivos da organização. Diferente de tempos passados, os colaboradores buscam, cada vez mais, identificarem-se com o seu trabalho, não

¹ Trabalho apresentado ao GT1 "Sustentabilidade e gestão estratégica" do II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar – Florianópolis, 18,19 e 20 de maio de 2010.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

satisfeitos apenas com o recebimento de salários adequados, ou a possibilidade de ascensão, mas de serem valorizados para a organização. Uma forma de contribuição a este aspecto é a implantação da responsabilidade social interna nas organizações, como forma de alcançar a sustentabilidade.

Gerir pessoas é uma missão complexa, porém de extrema necessidade em uma organização, para tal é necessário competência por parte dos gestores, habilidade e sensibilidade, tanto ao mercado quanto aos seus colaboradores, pois envolve o capital humano. Diante disso, a área de recursos humanos, faz-se parte integrante e constante em todas as organizações. A responsabilidade social interna auxilia a organização a criar políticas que visam uma adequada gestão dos seus colaboradores, abordando aspectos cruciais, mas que nem sempre tem o devido valor, como por exemplo, se há discriminação dos seus colaboradores por raça, sexo, cultura; a questão da saúde e segurança no trabalho, como está a remuneração dos colaboradores, se a carga horária aplicada é adequada, dentre outros fatores que influenciam diretamente na satisfação e qualidade de vida dos colaboradores, assim como, na produtividade e comprometimento dos mesmos com os objetivos organizacionais.

As organizações buscam cada vez mais aprimorar a qualidade de seus serviços, através de uma gestão adequada do seu negócio e com estratégias que amplie, gradativamente, seu espaço no mercado. Uma organização que tem em sua gestão interna políticas que valorizem seus colaboradores através do reconhecimento dos seus direitos e deveres, da disponibilização de espaço adequado para a prática de suas atividades profissionais, da disponibilização de benefícios que visem à saúde e desenvolvimento dos mesmos, terá reflexos positivos na motivação dos colaboradores, na produtividade de sua equipe e na obtenção de uma imagem positiva da organização perante a sociedade.

Diante deste contexto, neste estudo será realizada a análise conceitual da responsabilidade social interna e sua relação com a sustentabilidade.

2. Administração e Gestão

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

Na era da globalização do mercado, é de grande valor para a sobrevivência das organizações a utilização adequada das ferramentas da administração, pois nelas encontram-se uma gama de informações e metodologias, que podem ser aplicadas nas mais diversas áreas. Estas, por sua vez, servirão para manutenção dos seus processos internos e um melhor aproveitamento dos seus recursos, a fim de que se alcancem os objetivos previamente determinados. Uma boa administração empenha-se em alcançar resultados satisfatórios para a empresa, os seus colaboradores e a sociedade na qual está inserida.

Segundo Chiavenato²

a palavra administração tem sua origem no latim (ad, direção, para, tendência; minister, comparativo de inferioridade; e sufixo ter, que serve como termo de comparação; significando subordinação ou obediência, isto é, aquele que realiza uma função abaixo do comando de outrem, aquele que presta um serviço a outro) e seu significado original implica subordinação e serviço. Em sua origem, a palavra administração se refere a uma função que se desenvolve sob o comando de outro, de um serviço que se presta a outro.

Para que o conceito de administração seja entendido, é necessário estudar as teorias administrativas, assim como seus processos e, a partir disso, criar um conjunto de ações eficazes que busquem algo novo para a organização, uma vez que novas idéias e novos pensamentos é que direcionam a visão da organização, mantendo-a no mercado.

No início do século XX, surgem duas importantes teorias que compõem a Escola Clássica: a primeira teoria, criada por Frederick Taylor, chamada “Administração Científica”; e a segunda liderada por Henri Fayol, denominada “Teoria Clássica da Administração”.

A origem da teoria da administração científica deu-se a partir de estudos de Taylor, onde foi identificada a necessidade de inovação do processo de produção, enfatizando o trabalho de forma eficiente, criando etapas para as tarefas e administrando a operação constantemente, para que seja alcançada uma elevação na produção com um redução nos custos.

² CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas**: uma abordagem contingencial. 3. ed. São Paulo: Afiliada, 1994, p.3.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

A teoria clássica da administração, de Henri Fayol, focou na especialização do trabalho e a criação de um sistema de produção repetitivo, em série ou padronizado da produção³.

Max Weber, sociólogo alemão, foi o fundador da Teoria da Burocracia. Para Weber, o termo burocracia não tem mesmo significado que o utilizado na sociedade atual, de forma negativo, ela é capaz de estruturar racionalmente as atividades de uma organização, com uma hierarquia bem definida, de forma que, as atividades e os objetivos, sejam claros a todos os indivíduos de uma organização.

A escola comportamental surgiu em parte, uma vez que a abordagem clássica não proporcionou suficiente eficiência de produção e harmonia no local de trabalho, pois percebeu-se que as pessoas não seguiam, sempre, um padrão esperado de comportamento, e, em meio a frustrações, surgiu um interesse em buscar métodos mais eficazes para lidar com o fator emocional dos indivíduos nas organizações. Para Stoner e Freeman⁴, a escola comportamental é “um grupo composto por estudiosos da administração com formação em sociologia, psicologia e campos afins, que usaram seus conhecimentos diversificados para compreender e administrar com mais eficácia as pessoas dentro das organizações”.

Foi numa série de estudos realizados em Hawthorne, fábrica da Western Electric Company, entre 1934 e 1933, que desenvolveu-se o movimento das relações humanas. Os estudos consistiam na exposição de um grupo de trabalhadores em condições diferentes na realização de suas tarefas a fim de identificar fatores que poderiam interferir na produtividade. Constatou-se, nesses estudos, que, além de condições adequadas para o trabalho, há um grande interesse na integração social entre os colaboradores através de uma gestão participativa. Após a conclusão desta experiência, o bem-estar dos trabalhadores revelou-se como um aspecto a ser devidamente trabalhado nas organizações.

³ FERREIRA, Isso Isso et al. “Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias”. São Paulo: Pioneira, 2002.

⁴ STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. “Administração”. Tradução Alves Calado. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

A escola contemporânea tem como principais fatores a abordagem sistêmica e a abordagem contingencial.

Com o avanço nos estudos da ciência administrativa, novas idéias surgiram, reformulando teorias passadas e criando novos conceitos que contribuíram para o progresso da sociedade, de forma acelerada. A tecnologia, que alcançou rapidamente seu espaço no mercado global e na sociedade, de forma geral, tem servido como ferramenta indispensável para que as organizações possam se adaptar às mudanças e alcançarem posição privilegiada no mercado.

Para que uma organização consiga atingir seus objetivos, precisa de uma boa administração de seus processos produtivos, e para tal é necessário um bom profissional que tenha o conhecimento da ciência da administração e que saiba aplicar adequadamente suas funções.

Administrar é “tomar decisões baseadas em informações, sempre controlando, organizando, planejando, coordenando e comandando”⁵.

Com o avanço da tecnologia e o impacto que a mesma causa na sociedade, criando novos valores, promovendo a mistura de culturas, gerando novas necessidades, dentre outros fatores influenciáveis ao ser humano, as organizações precisam, alinhadas a isso, desenvolverem-se através da identificação de oportunidades e ameaças, assim como trabalhá-las da forma mais inteligente possível.

Um dos principais fatores que caracterizam uma organização são as pessoas que a compõem. São grupos que utilizam determinados recursos, os quais podem ser materiais (espaço físico, máquinas, instalações, móveis e equipamentos) e intangíveis (tempo e conhecimento)⁶, buscando investir da melhor forma possível estes recursos.

Existem diferentes tipos de organizações, as quais podem ser caracterizadas pela sua forma, produtos ou serviços oferecidos, seu tamanho, seus clientes. Com base nisso, veremos alguns tipos de organização.

⁵ CHIAVENATO, op. cit.

⁶ MAXIMIANO, Antonio César Amaru. “Introdução à administração”. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

Já a estrutura organizacional tem como objetivo gerar e controlar o relacionamento entre os níveis hierárquicos das organizações, e também, de forma estruturada, apresentar as funções ou posições ocupadas pelos seus colaboradores, assim como os departamentos que nela existem.

De acordo com a visão de Stoner e Freeman⁷ (1999, p. 230), “a estrutura organizacional é a forma pela qual as atividades de uma organização são divididas, organizadas e coordenadas”. Desta forma, a estrutura organizacional pode ser entendida como a identificação e definição da hierarquia da autoridade, assim como das atividades a serem praticadas em uma organização.

Já em relação à área de gestão de pessoas, ou recursos humanos, esta se torna responsável por um elemento complexo, porém essencial para a subsistência de uma organização: o fator humano; é através dele que os objetivos serão alcançados, por meio dele surgirão novas idéias e estratégias que direcionam a organização. Portanto, esta área irá administrar a relação da organização com os seus colaboradores, desde o processo de contratação até o momento de demissão ou aposentadoria.

A administração de recursos humanos é responsável pelo recrutamento de pessoas, a alocação destas na organização, e a capacitação delas através do treinamento e desenvolvimento.

Para que os processos internos da organização ocorram de forma adequada, e estejam alinhados com o planejamento estratégico, é necessário que as funções sejam desempenhadas de forma eficiente. A administração de recursos humanos é quem vai gerenciar a capacitação de seus colaboradores. Esta área abrange várias disciplinas, as quais pode-se citar como exemplo, a psicologia industrial e organizacional, sociologia organizacional, engenharia industrial, direito do trabalho, engenharia do trabalho e de sistema, envolve também a cibernética dentre outras⁸.

As pessoas têm grande valor para as organizações das quais fazem parte, da mesma forma, a alocação adequada e planejada, os estímulos e o fornecimento de

⁷ Stoner e Freeman, op. cit.

⁸ CHIAVENATO, Idalberto. “Recursos humanos”. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

subsídios que auxiliem na capacitação destas, são importantes para o bom andamento do plano estabelecido.

Gestão de pessoas é “a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”⁹.

Uma vez percebido o real valor do capital humano para uma organização, é necessário adotar práticas que os estimulem a realizar os esforços necessários para os fins esperados. Fazê-los sentirem-se importantes para a organização certamente fará com que o nível de satisfação aumente, e, conseqüentemente, o comprometimento com o alcance dos objetivos, dentre outros fatores que contribuem, simultaneamente, para o bem da organização e dos colaboradores ao mesmo tempo. A responsabilidade social envolve a prática de ações éticas em uma organização, da mesma forma com seus stakeholders – funcionários, fornecedores, governo, mercado, cliente, meio ambiente e comunidade.

3. Responsabilidade Social

O posicionamento de uma organização perante seus clientes, fornecedores, governo, meio ambiente e a comunidade, não está limitada a ações de âmbito externo à organização, uma vez que o principal fator que a leva a atingir o sucesso, é o capital humano, ou seja, as pessoas que dela fazem parte. Estes são os responsáveis por aplicar as ações, os processos do planejamento estratégico, para alcançar determinado objetivo, realizando esforços que tornem suas organizações bem vistas e aprovadas pelos *stakeholders* anteriormente citados. Com isso, vê-se uma grande necessidade, por parte das organizações, em, além de oferecer condições adequadas de trabalho para seus colaboradores, adotar práticas que os auxiliem no crescimento pessoal e profissional, podendo ser este último com o intuito de futuras aplicações na própria organização, que serão abordados nos capítulos seguintes.

⁹ GIL, Antonio Carlos. “Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais”. São Paulo: Atlas, 2001.p. 17).

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

No advento do conceito de responsabilidade social, pode ser definida como o dever que o empresário tem em adotar políticas, tomar decisões e estruturar suas ações de acordo com os objetivos e valores da sociedade¹⁰.

Seguindo essa linha de raciocínio, pode-se dizer que as ações de responsabilidade social de uma organização devem estar diretamente alinhadas com o desenvolvimento econômico e da qualidade de vida da sociedade¹¹, ambos os conceitos voltados para a sociedade.

Historicamente, a responsabilidade social teve início em meados de 1900, nos EUA. Com o surgimento e a profissionalização das ciências administrativas, surgiram questões quanto à dimensão social das organizações. Naquela época, devido ao crash da bolsa de Nova Iorque, os elevados lucros de grandes organizações que trabalhavam em monopólio, gerou grande desconforto para a população, que questionava a justa distribuição de riquezas e o papel do Estado, enquanto o socialismo estava em ascensão na Europa¹². Em 1930, já existia um debate sobre o papel das organizações perante a sociedade, dividindo opiniões, visto que 200 das maiores empresas do País controlavam, aproximadamente, 50% da riqueza corporativa e 22% da riqueza total. Após a Segunda Guerra Mundial, essa questão tomou força quando a legislação passou a regulamentar as organizações, sendo que em 1953, o livro de Howard R. Bowen, *Social Responsibilities of The Businessman*, considerado importante referência para o tema, levanta a questão: “que responsabilidades a empresa deveria assumir como próprias junto à sociedade?”. Naquela época acreditava-se que as organizações de

¹⁰ BOWEN, Howard R. “Responsabilidades sociais dos homens de negócios”. Tradução Octávio Alves Velho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1957.

¹¹ GUIMARÃES, H. W. M. “Responsabilidade social da empresa: uma visão histórica de sua problemática”. RAE – Revista de Administração de Empresas, Rio de Janeiro, v. 24, n. 4, p. 211-219, out./dez. 1984.

¹² FARIA, Alexandre; SAUERBRONN, Fernanda Filgueiras. “A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica”. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 1, p. 14-15, fev. 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00346122008000100002&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 1 out. 2009.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

grande porte eram centros de poder e de tomada de decisões que, em muitos aspectos, afetavam a vida dos cidadãos¹³.

A partir de 1960, quando as organizações sofreram grandes pressões da sociedade, motivadas pelos princípios revolucionários que envolviam a sociedade civil, é que a responsabilidade social passa a ter uma definição mais concreta. Movimentos sociais surgiram questionando a posição das organizações em relação a fatores como: poluição, consumo, emprego, discriminação racial e de gênero. Posteriormente, quando a ética passou a estar relacionada diretamente com a responsabilidade social, as organizações passaram a ser vistas como entidades morais e as decisões organizacionais, não mais individuais, agora envolvem a sociedade, seus padrões de ética e assumem as conseqüências de suas próprias atividades¹⁴.

No Brasil, a responsabilidade social teve seu início a partir de 1980, através de numerosos estudos acadêmicos sobre o assunto, ressaltando problemas relacionados ao tema nas organizações e oferecendo possíveis soluções. Estes estudos não passaram despercebidos. Por volta de 1990, a responsabilidade social começou a espalhar-se pelas organizações, facilitada pela abertura econômica do País, assim como os direitos conquistados pela Constituição Federal de 1988. Duas entidades foram pioneiras em adotar práticas socialmente responsáveis no Brasil: a Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas do Brasil (ADCE-Brasil), fundada em 1961, e a Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial e Social (FIDES), fundada em 1986. A primeira, ADCE-Brasil, fomentou no País o debate sobre o papel das organizações perante a sociedade, ao passo que, posteriormente, publicou um documento importante para alavancar tais práticas, uma proposta clara que ligava a gestão empresarial com a responsabilidade social.

Com a globalização, intensificou-se a prática destas ações. Esta evolução implicou em reformulações de políticas internas (conjunto de regras e valores da

¹³ CAPPELLIN, Paola; GIFFONI, Raquel. "As empresas em sociedades contemporâneas: a responsabilidade social no Norte e no Sul". Caderno CRH, Salvador, v. 20, n. 51, p. 419-435, dez. 2007. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792007000300004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 1 out. 2009.

¹⁴ FARIA. Op cit.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

organização) e externas (governo), padrões sociais e éticos, que já estavam em ascensão desde o surgimento do conceito, porém, agora com muito mais solidez. Mudanças significativas ocorreram no setor econômico e a sociedade passou a exercer influência direta na estruturação da organização e na sua postura perante a população.

Sob o ponto de vista contemporâneo, a partir dos anos 1990, a responsabilidade social pode ser vista em uma organização que está disposta a lidar com as conseqüências de seus atos obrigando-se a assumir responsabilidade sobre seu público interno (colaboradores) e a sociedade. Em território nacional, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), realizou pesquisas sobre a ação social das organizações (privadas, de todos os portes), constatando que, nas regiões sudeste, sul e nordeste, o percentual de organizações que realizam algum tipo de ação social é maior que o esperado: 67%, 46% e 55%, respectivamente. Essas pesquisas têm foco em ações direcionadas aos colaboradores e a comunidade¹⁵.

Uma organização socialmente responsável é aquela que, na sua busca em promover o aumento nos efeitos positivos que causa à sociedade e a minimização dos efeitos negativos sobre ela, leva em consideração questões legal, econômica, filantrópica e ética. Com base nisso, a responsabilidade social nas organizações se dá através da divisão em quatro aspectos, sendo eles: o aspecto legal, que diz respeito ao cumprimento dos regulamentos e das leis estabelecidas pelo governo que garantem às organizações um padrão mínimo de conduta responsável; o aspecto ético, que implica na adoção de princípios éticos em suas ações e de valores que devem ser criterizados, especialmente, mediante as metas e objetivos internos. No aspecto econômico, a busca do lucro e o retorno aos investidores, geração de empregos auxiliando o crescimento da organização; por fim, no aspecto filantrópico, destinar seus recursos financeiros e humanos para a promoção da qualidade de vida da sociedade em geral, principalmente das comunidades onde opera. Ações relativas à preservação do meio ambiente, incentivos à educação,

¹⁵ COUTINHO, Renata Buarque Goulart; MACEDO-SOARES, T. Diana L. v. Isso. "Gestão estratégica com responsabilidade social: arcabouço analítico para auxiliar sua implementação em empresas no Brasil". Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 6, n. 3, dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552002000300005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 1 out. 2009.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

doações para entidades carentes são demandas sociais que também fazem parte da filantropia organizacional¹⁶.

Esta conexão estabelecida entre a sociedade e a organização caracteriza o atual contexto econômico, onde os clientes esperam que as organizações permitam uma maior interação com a sociedade de forma ética, promovendo uma boa imagem institucional no mercado e que atue de forma responsável, do ponto de vista ecológico¹⁷.

Em complementaridade aos conceitos anteriores citados, ainda pode-se definir a responsabilidade social como,

[...] uma forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais¹⁸.

4. Responsabilidade social x filantropia

Partindo do conceito de responsabilidade social nas organizações, assim como a sua evolução histórica, é importante esclarecer a diferença entre esta e a filantropia, muitas vezes confundida pelos colaboradores ou pela sociedade. Na presente seção abordar-se-á a diferença entre estes conceitos, assim como suas aplicações nas organizações.

Pode-se entender por filantropia uma ação social, por parte da organização, em benefício da sociedade, sendo ela não vinculada ao planejamento estratégico¹⁹.

¹⁶ SERPA, Daniela Abrantes Ferreira; FOURNEAU, Lucelena Ferreira. "Responsabilidade social corporativa: uma investigação sobre a percepção do consumidor". Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 11, n. 3, set. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141565552007000300005&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 1 out. 2009.

¹⁷ TACHIZAWA, Takeshy. "Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira". 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

¹⁸ INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Indicadores Ethos. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/IndicadoresEthos_2009_port.pdf>. Acesso em: 1 mar. 2010.

¹⁹ SANTOS, Elenice C. Roginski M. "Responsabilidade social ou filantropia. Senare" – Revista Técnica da Sanepar, Curitiba, v. 20, n. 20, p. 18-27, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.sanepar.com.br/sanepar/sanare/v20/art02.pdf>>. Acesso em: 1 mar. 2010

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

Seu exercício geralmente se dá através de um conjunto de ações esporádicas, como doações (campanhas do agasalho, arrecadações de brinquedos para o natal) e afins.

A filantropia consiste em uma ação social externa à organização, cujo o principal beneficiário é a comunidade, sendo esta composta por: conselhos comunitários, organizações não-governamentais, associações comunitárias e organizações. A responsabilidade social tem foco nos negócios da organização, englobando uma maior público, sendo estes: acionistas, colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente também conhecidos como *stakeholders*. A demanda por tais ações deve ser entendida pela organização e implantada em seu planejamento, assim sendo, a responsabilidade está associada aos negócios da organização e também na forma como este é conduzido²⁰.

Assim sendo, com o crescimento na comunicação da organização com os *stakeholders*, e da mesma forma, os *stakeholders* obtiverem maior acesso às informações da organização, as suas expectativas tendem a aumentar, exigindo mais transparência e responsabilidade nas ações da organização.

Pode-se considerar como filantropia um conjunto de ações externas à organização, não vinculada ao seu planejamento estratégico, cujo principal beneficiário é a comunidade em geral, não havendo um interesse em associar a imagem da organização às suas ações. A responsabilidade social é uma forma de gestão que engloba não somente a comunidade, mas os *stakeholders* da organização (acionistas, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, governo e meio ambiente), onde a demanda por ações socialmente responsáveis devem estar incorporadas ao planejamento estratégico, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais. Portanto, a filantropia pode fazer parte da gestão da responsabilidade social corporativa, mas não se equiparar a ela, por sua abrangência e complexidade.

Não somente filantropia, mas outro conjunto de práticas de responsabilidade social podem dificultar o entendimento do seu conceito, ao passo de que,

²⁰ INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL, op.cit.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

compreendendo melhor suas finalidades (ou ideais), percebe-se, na verdade, que tais práticas integram a gestão da responsabilidade social na organização.

Na gestão de responsabilidade social corporativa utiliza-se uma série de políticas e ações nas decisões organizacionais que englobam diversos fatores, vistos anteriormente em seus conceitos e aplicabilidades, dos quais vão depender do ramo e estratégias da organização. Essas políticas e ações geralmente estão voltadas para o desenvolvimento da organização e de todas as outras partes interessadas nela.

Segundo o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social²¹, diversas práticas e políticas estão relacionadas à gestão da responsabilidade social, os quais podem ser citados:

- a) “ação social: tipo de atividade realizada com intenção de atender às necessidades da comunidade em suas diversas formas, em áreas como assistência social, alimentação, saúde, educação, cultura, meio ambiente e desenvolvimento comunitário. Abrange desde pequenas doações até ações estruturadas com planejamento e monitoramento dos recursos utilizados por organizações, fundações e institutos de origem empresarial;
- b) assistencialismo: doutrina, sistema ou prática que, através da organização, presta assistência às comunidades socialmente excluídas, não optando por políticas que modifiquem a condição dos necessitados. Está inserido em um conceito de “caridade” ou “filantropia”, por não intensificar o envolvimento da organização com a sociedade, assim como transformações estruturais significantes;
- c) atores sociais: indivíduos, organizações ou grupo com envolvimento em projetos sociais que podem influenciar na obtenção de resultados do trabalho. Espera-se que estes atores sejam capazes de trabalhar em equipe, ter conhecimento diversificado, exercer influência social e identificar-se com a causa trabalhada.
- d) balanço social: tornar as atividades corporativas transparentes através do levantamento dos principais indicadores de desempenho econômico, social e ambiental da organização. É um instrumento que intensifica a comunicação da organização com todos os públicos com quem se relaciona. Na sua realização, o balanço social já serve como auto-avaliação, pois fornece à organização uma visão sobre sua gestão, assim como o alinhamento de seus valores e objetivos presentes e futuros através dos resultados atuais. O balanço deve levar em consideração princípios como: relevância, veracidade, clareza, comparabilidade, verificabilidade e neutralidade;
- e) comércio justo: expressão português do movimento internacional *fair trade*, que prevê práticas comerciais justas, éticas e solidárias, baseados em princípios de erradicação do trabalho infantil, escravo, eliminação de

²¹ INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. “Indicadores Ethos”. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/IndicadoresEthos_2009_port.pdf>. Acesso em: 1 mar. 2010.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

discriminações relacionados a raça, gênero e religião, preservação da saúde das pessoas e do meio ambiente. Além de promover tais relacionamentos com seus fornecedores, é importante que a organização apóie outras organizações que praticam e promovem o comércio justo;

f) consumo consciente: tem o intuito de transformar o ato de consumo em cidadania. Buscando um bem estar social, o consumidor consciente leva em consideração, em seu consumo, as possibilidades ambientais e necessidades sociais.

g) desenvolvimento sustentável: é capaz de satisfazer as necessidades presentes sem comprometer tal capacidade para as gerações futuras. Este conceito enfatiza a preocupação com a exploração irracional dos recursos naturais, com os direitos humanos, o resgate da cidadania e com o acesso ao consumo de bens e serviços.

h) ecoeficiência: é a competitividade na produção ou colocação no mercado de bens ou serviços que satisfaçam as necessidades humanas, trazendo qualidade de vida, minimizando impactos ambientais e o uso de recursos naturais, levando em consideração o ciclo inteiro de produção, reconhecendo a "ecocapacidade" planetária. Estas ações podem ser desenvolvidas pelas organizações de diversas formas, podendo citar como exemplo, a implantação de um sistema de monitoramento de emissão de gases e consumo de energia, de água, de produtos tóxicos, assim como reutilização de resíduos em algumas etapas de produção, entre outros;

i) ética empresarial: o conjunto de princípios e padrões que orientam os procedimentos no mundo dos negócios. Ela serve de base para a responsabilidade social, expressos nos princípios e valores adotadas na organização. Não há responsabilidade social sem ética nos negócios".

Em seu processo inicial de desenvolvimento, a responsabilidade social consistia em um conjunto de ações voltadas para o bem estar da comunidade, porém, com o passar dos tempos e especialmente nos últimos anos, este conceito tem ampliado seus limites de atuação, não sendo mais atrelado à conhecida filantropia, firmando um compromisso apenas com a sociedade, mas com todas as relações da organização, dos quais fazem parte os colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas, concorrentes, meio ambiente e organizações públicas estatais.

Conforme Tachizawa²²

"a transformação e a influência ecológica nos negócios se fazem sentir de maneira crescente e com efeitos econômicos cada vez mais profundos. As organizações que tomarem decisões estratégicas integradas à questão ambiental e ecológica conseguirão significativas vantagens competitivas, quando não, redução de custos e incremento nos lucros a médio e longo prazos".

²² TACHIZAWA, op.cit.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

A partir deste ponto, questões sociais e ambientais passaram a ocupar posição de destaque nas organizações e podem ser utilizadas como estratégia para aquelas que estão dispostas em adequar-se às demandas nascentes deste tema.

Internamente, a organização que busca promover o exercício da cidadania e a responsabilidade social por parte de seus colaboradores, acaba por obter melhorias nos processos internos.

Sob o ponto de vista de Orchis, Yung e Morales²³, a responsabilidade social implantada no seu quadro de colaboradores, apresenta resultados positivos como a maior produtividade, o surgimento do comprometimento e a motivação, e conseqüentemente reduzindo a rotatividade de mão-de-obra. Quando os colaboradores estão envolvidos nesta cultura e passam a contribuir na tomada de decisões, a qualidade dos produtos e serviços oferecidos é afetada de forma positiva.

Quando as ações socialmente responsáveis voltam-se para o seu público interno, as organizações realizam investimentos no bem-estar dos colaboradores e seus dependentes, que se dá pela busca do respeito aos direitos trabalhistas, a privacidade pessoal, a adoção de programas de remuneração e participação nos resultados, assistência médica, social, odontológica e de transporte; e investimentos que promovam o desenvolvimento dos colaboradores, onde há a inserção de programas internos de treinamento e capacitação, programas de financiamento de cursos externos, sendo eles regulares ou não, realizados pelos colaboradores com o objetivo de qualificá-los profissionalmente, ou até mesmo para que possuam o grau de escolaridade mínimo necessário²⁴.

Baseado nestas informações é possível perceber a sustentabilidade sobre outro prisma: a abrangência da gestão de responsabilidade social em uma organização.

²³ ORCHIS, Marcelo Isso; YUNG, Maurício T.; MORALES, Santiago C. "Impactos da responsabilidade social nos objetivos e estratégias empresarias". In: GARCIA, Bruno Gaspar et al. Responsabilidade social das empresas: a contribuição das universidades. São Paulo: Peirópolis, 2002.

²⁴ MELO NETO, Francisco P. de; FROES, César. "Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro". Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

Além de adotar programas que objetivam uma melhoria na qualidade de vida dos colaboradores quanto à saúde (assistência médica e odontológica), também busca suprir as necessidades de desenvolvimento destes enquanto ser humano e profissional (treinamento, desenvolvimento, capacitação, escolaridade mínima).

Não somente isso, a responsabilidade social também busca adequar o seu ambiente de trabalho proporcionando melhor ergonomia e materiais adequados ao exercício do trabalho, preocupando-se com a saúde e segurança ocupacional dos seus colaboradores, além da parte social no tocante aos direitos trabalhistas, privacidade, perspectiva de carreira, dentre outros.

Justamente neste sentido surgiu uma norma, de atendimento em caráter voluntário, que auxilia a organização a obter melhorias na qualidade de vida de seus colaboradores, assim como em suas atividades, no sentido de se atender o conceito global de sustentabilidade, ou como forma de se contribuir organizacionalmente para tanto: a norma internacional AA 1000.

A norma *AccountAbility 1000* (AA 1000) permite à organização gerenciar tais aspectos na busca pelo relacionamento transparente e ético entre todas as suas partes interessadas (*stakeholders*). A prestação de contas de uma organização, consiste no reconhecimento da responsabilidade e transparência dos impactos provocados pelas políticas, decisões, ações, produtos e desempenhos associados a estes. Para tal, utiliza a premissa de que uma organização responsável precisa definir estratégias que estejam associadas à compreensão e na ampla e equilibrada resposta no que se refere a temas de importância a todas as suas partes interessadas; definir objetivos e normas onde a estratégia e o seu desempenho possam ser geridos e avaliados, assim com o divulgar informações confiáveis quanto as suas estratégias, objetivos, normas e desempenho junto daqueles que baseiam suas ações e decisões nessas informações. Tais ações são base para avaliação e divulgação da prestação de contas, estas têm o seu fomento nos princípios da AA 1000²⁵.

A *Accountability* é,

²⁵ACCOUNTABILITY. "AA1000 AccountAbility Principles Standard" (2008). Disponível em:<<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/publications/AA1000APS-2008-T.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2010.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

[...] “uma rede mundial sem fins lucrativos, criada em 1995, com representantes de Londres, Washington, Pequim, Genebra, São Paulo e São Francisco, com o objetivo de promover inovações em matéria de prestação de contas que promovam o desenvolvimento do desenvolvimento sustentável. A AccountAbility trabalha com empresas, governos e organizações da sociedade civil para desenvolver práticas empresariais responsáveis e modelos de governo cooperativos entre instituições públicas e privadas” (ACCOUNTABILITY²⁶).

Os princípios da AA 1000 são três, sendo eles: o princípio base da inclusão, o princípio da relevância e o princípio da responsabilidade. A inclusão pode ser considerado como o ponto de partida para que a relevância possa ser determinada. Este processo indica quais assuntos são de maior importância para a organização e as partes interessadas, a responsabilidade é formada por decisões, ações e desempenho relacionados aos assuntos de relevância. .

Este é um processo de envolvimento e participação que busca a formulação de estratégias, planos, ações e resultados respondendo aos problemas e impactos de forma responsável. A organização precisa compreender quem são suas partes interessadas, assim como suas necessidades, preocupações e a forma de envolvimento que têm, sendo que este vai depender da capacidade e maturidade entre ambas.

Na seqüência, ocorrerá a identificação dos assuntos materialmente relevantes para a organização e as partes interessadas, aqueles que tem poder sobre as decisões, ações e o desempenho da organização e das partes interessadas, através da identificação dos assuntos relevantes para o desempenho sustentável da organização. Para tal, existe um processo a ser seguido, que permite a entrada e a análise de informação de forma abrangente e equilibrada, introduzindo os gêneros de informações corretos, de fontes corretas, dentro de um período adequado. Estas informações não incluem apenas dados financeiros, mas também os não-financeiros, que promovam a sustentabilidade e o impacto nas partes interessadas. Este processo está alinhado com a tomada de decisões e o desenvolvimento de estratégias na organização.

O princípio da responsabilidade afirma que uma organização deve apresentar respostas aos assuntos suscitados pelas partes interessadas e que afetem o seu desempenho. É a forma como a organização demonstra que dá resposta às partes

²⁶ ACCOUNTABILITY, op.cit.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

interessadas e lhe presta contas, o que pode implicar na definição de políticas, objetivos e metas, modelo de governo, sistemas e processos de gestão entre outros. A organização precisa atribuir recursos adequados às respostas que alcancem os compromissos assumidos no período de tempo estipulado e comunique as suas respostas de forma coerente com as expectativas e interesses das partes interessadas.

Uma organização responsável responde aos assuntos relevantes às partes interessadas de forma abrangente e equilibrada, porém a forma como ela responde dependerá da maturidade do assunto, assim como da organização.

Existem ainda, no contexto atual do mercado, outras normas regulamentadores para a adoção de práticas éticas e socialmente responsáveis por parte das organizações, envolvendo seus colaboradores e *stakeholders*, promovendo a conscientização quanto a estes aspectos. Cabe à organização buscar conhecê-las, verificar a compatibilidade com seu planejamento estratégico e implementá-las, visto que cada vez mais as partes interessadas têm interesse em manter um relacionamento duradouro com organizações que tenham transparência, consciência e responsabilidade sobre seus atos, além de preocupar-se em resolver problemas que possam interferir neste processo.

O Brasil está em fase de crescimento em relação a normas com referência à responsabilidade social externa e interna, com poucas organizações possuindo tais certificações. Contudo, no exterior é possível verificar uma gama de organizações que possuem tais normas, o que acaba por influenciar diretamente no mercado nacional, como uma espécie de regra, impulsionando a procura por estas certificações, seja por motivos estratégicos ou não, mas todos convergindo a um só sentido: a sustentabilidade do planeta.

5. Conclusão

Percebe-se que os diversos aspectos que norteiam a responsabilidade social, desde o seu surgimento nos EUA, de 1900 até os dias de hoje, passaram por grandes transformações.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

O que no início era apenas uma forma de questionamento quanto a posição das grandes organizações perante a sociedade (devido o seu grande poder sobre o lucro do Estado), após certo período, questões ecológicas e ambientais fizeram parte deste assunto já cobrado pela sociedade, e por fim, quando a ética passou a estar ligada à responsabilidade social, as decisões organizacionais já precisavam interagir com todo o seu público de relacionamentos de forma que pudesse desenvolver-se e oferecer retorno positivo para seus *stakeholders*.

No entanto, a responsabilidade social por muitos é confundida com algumas de suas ações, ou seja, consideram um grupo de práticas relacionadas à responsabilidade social com o próprio conceito (forma de gestão) em si, o que pode causar um confronto de idéias.

Diferentemente da filantropia, a responsabilidade social consiste em uma forma de gestão ética e transparente entre a organização e os *stakeholders*, assim como o estabelecimento de metas que contribuam para o desenvolvimento sustentável da sociedade preservando recursos ambientais e culturais, promovendo o respeito à diversidade e a redução das desigualdades sociais.

Frente aos problemas ocorridos no planeta relacionados ao aquecimento global (mudanças climáticas, catástrofes) e até mesmo questões antigas, porém relevantes para a sociedade (o lixo e sua reciclagem, poluição dos rios, desmatamento, dentre outros), têm contribuído para uma transformação nas regras de conduta da sociedade. Transformação esta que levou os consumidores a relevarem tais questões e exigirem, ou dar preferência, em utilizar os produtos e serviços de organizações que, de alguma forma, contribuem positivamente a respeito.

Seguindo a linha de normas certificadoras relacionadas à área da qualidade, a gestão dos aspectos relevantes à organização no tocante ao seu relacionamento com os seus colaboradores, começa a se exteriorizar em novas ações, ampliando o campo de atuação dos processos de certificação e promovendo um relacionamento socialmente responsável entre a organização e seus *stakeholders*.

Conclui-se que a gestão ambiental e a responsabilidade social são importantes instrumentos gerenciais que promovem a capacitação e condições

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

competitivas para que as organizações, independente do seu ramo de negócio, façam sua parte, contribuindo diretamente com a sustentabilidade.

Referências

BOWEN, H.R. *“Responsabilidades sociais dos homens de negócios”*. Tradução Octávio Alves Velho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1957.

CAPPELLIN, P.; GIFFONI, R. *“As empresas em sociedades contemporâneas: a responsabilidade social no Norte e no Sul”*. Caderno CRH, Salvador, v. 20, n. 51, p. 419-435, dez. 2007. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01039792007000300004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 1 out. 2009.

CHIAVENATO, I. *“Recursos humanos”*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000

_____. *Administração de empresas: uma abordagem contingencial*. 3. ed. São Paulo: Afiliada, 1994, p.3.

COUTINHO, R. B.G.; MACEDO-SOARES, T. D. L. v. Isso. *“Gestão estratégica com responsabilidade social: arcabouço analítico para auxiliar sua implementação em empresas no Brasil”*. Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 6, n. 3, dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141565552002000300005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 1 out. 2009.

FARIA, A.; SAUERBRONN, F.F. *“A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica”*. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 1, p. 14-15, fev. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00346122008000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 1 out. 2009.

FERREIRA, I. et al. *“Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias”*. São Paulo: Pioneira, 2002.

GIL, A.C. *“Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais”*. São Paulo: Atlas, 2001.p. 17).

GUIMARÃES, H. W. M. *“Responsabilidade social da empresa: uma visão histórica de sua problemática”*. RAE – Revista de Administração de Empresas, Rio de Janeiro, v. 24, n. 4, p. 211-219, out./dez. 1984.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. *“Indicadores Ethos”*. Disponível em:<http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/IndicadoresEthos_2009_port.pdf>. Acesso em: 1 mar. 2010.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. *Indicadores Ethos”*. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/IndicadoresEthos_2009_port.pdf>. Acesso em: 1 mar. 2010.

MAXIMIANO, A.C.A. *Introdução à administração*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MELO NETO, F.P. de; FROES, C. *“Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro”*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

ORCHIS, M. I.; YUNG, M.T.; MORALES, S.C. *“Impactos da responsabilidade social nos objetivos e estratégias empresariais”*. In: GARCIA, Bruno Gaspar et al. *Responsabilidade social das empresas: a contribuição das universidades*. São Paulo: Peirópolis, 2002.

**II Seminário de Pesquisa Interdisciplinar
Sustentabilidade e Gestão Estratégica
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 18, 19 e 20 de maio de 2010**

SANTOS, E.C. R.M. "Responsabilidade social ou filantropia. Senare" – Revista Técnica da Sanepar, Curitiba, v. 20, n. 20, p. 18-27, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.sanepar.com.br/sanepar/sanare/v20/art02.pdf>>. Acesso em: 1 mar. 2010.

SERPA, D.A.F.; FOURNEAU, L.F. "Responsabilidade social corporativa: uma investigação sobre a percepção do consumidor". Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 11, n. 3, set. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141565552007000300005&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 1 out. 2009.

STONER, J.A.F.; FREEMAN, R. E. Administração. Tradução Alves Calado. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TACHIZAWA, T. "Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira". 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.