

Responsabilidade Socioambiental: análise crítica das práticas adotadas por uma companhia brasileira de saneamento básico

Socio-environmental Responsibility: critical analysis of the practices adopted by a brazilian basic sanitation company

DOI: 10.55905/ijsmtv9n3-006

Recebimento dos originais: 02/06/2023

Aceitação para publicação: 03/07/2023

Lesley Carina do Lago Attadia Galli

Doutora em Administração pela Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA - USP)

Instituição: Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP),
Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias (FCAV) – Campus Jaboticabal

Endereço: Via de Acesso Prof. Paulo Donato Castellane, S/N, Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias

E-mail: lesley.attadia@unesp.br

Rafael Altafin Galli

Mestre em Direito

Instituição: Instituto Federal de São Paulo – Campus Sertãozinho

Endereço: R. Américo Ambrósio, 269, Jardim Canaã, Sertãozinho - SP,
CEP: 14169-263

E-mail: rafaelaltafin@hotmail.com

Glaucia Aparecida Prates

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina

Instituição: Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP)

Endereço: Rua Geraldo Alckmin 519, Itapeva – SP, CEP: 18409-010

E-mail: g.prates@unesp.br

Antonio Francisco Savi

Doutor em Engenharia de Produção

Instituição: Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP),
Instituto de Ciências e Engenharia - Campus de Itapeva

Endereço: R. Geraldo Alckmin, 519, Vila Nossa Sra. de Fatima, Itapeva - SP

E-mail: antonio.savi@unesp.br

Marcia Mitie Durante Maemura

Doutora em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FEARP – USP)

Instituição: Universidade Federal de Uberlândia

Endereço: Rua Ayrton Roxo 116, Alto da Boa Vista, Ribeirão Preto – SP,
CEP: 14025-270

E-mail: mitie.maemura@ufu.br

Otávia Travençolo Muniz Sala

Doutora em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FEARP – USP)

Instituição: Fatec Sertãozinho

Endereço: Rua Jordão Borghetti, 480, Sertãozinho - SP

E-mail: otavia.sala@fatec.sp.gov.br

Rodrigo Ricardo

Doutor em Tecnologia Ambiental

Instituição: Centro Universitário Barão de Mauá

Endereço: Rua José Curvelo da Silveira Junior, 110, Jardim Califórnia,
Ribeirão Preto - SP, CEP: 14026-240

E-mail: rodrigo.ricardo@baraodemaua.br

Ana Margarida Theodoro Caminhas

Doutora em Aquicultura pelo Centro de Aquicultura da Unesp (CAUNESP),
Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP)

Instituição: Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias (FCAV) – Campus
Jaboticabal

Endereço: Via de Acesso Prof. Paulo Donato Castellane S/N, Faculdade de Ciências
Agrárias e Veterinárias

E-mail: ana.caminhas@unesp.br

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar as práticas de responsabilidade socioambiental de uma organização do setor de saneamento, utilizando os indicadores Ethos como referência. Foi conduzida uma pesquisa exploratória-descritiva de natureza qualitativa, empregando o método de estudo de caso e utilizando dados secundários (indicadores GRI disponíveis no site da empresa). A análise dos dados seguiu a metodologia proposta pelo Instituto Ethos. Os principais resultados revelaram que, de forma geral, a organização obteve um desempenho satisfatório em relação aos 40 indicadores analisados, evidenciando um compromisso estratégico com as práticas de responsabilidade social e desenvolvimento sustentável. A empresa se destaca particularmente nas áreas de "Meio Ambiente", "Consumidores e Clientes" e "Valores, Transparência e Governança", nas quais demonstra estar em um estágio avançado, próximo aos padrões considerados excelentes em suas práticas. Por outro lado, as áreas menos desenvolvidas são "Governo e Sociedade" e "Fornecedores", nas quais a empresa adota uma postura mais defensiva. No entanto, a organização está progredindo em relação à conformidade de suas práticas

e buscando distanciar-se cada vez mais dos critérios de desenvolvimento meramente legais.

Palavras-chave: responsabilidade socioambiental, desenvolvimento sustentável, indicadores Ethos, saneamento.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the socio-environmental responsibility practices of a sanitation sector organization, using Ethos indicators as a basis. For this purpose, an exploratory-descriptive study of qualitative nature was conducted, employing the case study research method and using secondary data (GRI indicators available on the company's website). The data analysis method followed the methodology proposed by the Ethos Institute. The main results revealed that, overall, the organization performed well in relation to the 40 analyzed indicators, demonstrating a strategic focus on social responsibility practices and sustainable development. The organization excels particularly in the areas of "Environment," "Consumers and Customers," and "Values, Transparency, and Governance," where it is in an advanced stage, close to reaching standards considered excellent in its practices. On the other hand, the least developed areas are "Government and Society" and "Suppliers," where the company adopts a more defensive stance. However, the organization is making progress in terms of aligning its practices with compliance and aims to move further away from mere legal compliance criteria in terms of development.

Keywords: socio-environmental responsibility, sustainable development, Ethos indicators, sanitation.

1 INTRODUÇÃO

Com a intensa utilização humana dos meios físicos oferecidos pelo nosso planeta, através de práticas extrativistas, a preocupação com a escassez e a supressão dos mesmos tem sido cada vez mais um fator preponderante na tomada de decisão dentro das diferentes áreas organizacionais da administração (RODRIGUEZ; RICART; SANCHEZ, 2002). De acordo com Bansal e DesJardine (2020), a sustentabilidade empresarial se tornou uma questão crucial na gestão das organizações, levando-as a repensar seu modo de atuação no mercado, incorporando preceitos sociais e ambientais ao desenvolvimento econômico. Isso se deve à crescente pressão da sociedade para reduzir os impactos negativos gerados pela atividade empresarial (ROVER; BORBA; BORGERT, 2008).

Dentro deste contexto, surge o termo "sustentabilidade" para designar a forma em que as atuais gerações satisfazem as suas necessidades no presente, sem comprometer a

capacidade de as gerações futuras satisfazerem suas próprias necessidades (CHAMUSCA et al., 2006). Essa mudança de paradigma exige que as organizações adotem uma postura ativa no processo de desenvolvimento sustentável, modificando os valores organizacionais e implantando políticas ambientais e sociais (WU et al., 2023). Além disso, a adoção de modelos de negócios sustentáveis tem se mostrado uma abordagem eficaz para garantir resultados perenes a médio e longo prazo (HANSEN et al., 2022).

Houve um aumento no número de empresas que perceberam que o custo financeiro de redução do passivo ambiental e a administração dos conflitos sociais podem apresentar um custo maior quando comparado à decisão de respeitar os direitos humanos e ambientais (VINHA, 2003). Essa percepção tem contribuído para a crescente conversão ao modelo sustentável de desenvolvimento (KIRON et al., 2020). É importante ressaltar que a criação de mecanismos de mensuração seguros e adequados é fundamental para o sucesso da implantação de práticas sustentáveis (LOZANO; MÚGICA, 2021). A utilização de indicadores de responsabilidade social empresarial, como o Balanço Social e as normas SA 8000 e AA 1000, tem sido uma prática adotada pelas empresas comprometidas com a sustentabilidade (MUELLER, 2003; EPSTEIN et al., 2020).

A Global Reporting Initiative (GRI), reconhecida como uma das principais instituições de desenvolvimento e divulgação de diretrizes de relatórios de sustentabilidade, desempenha um papel fundamental no avanço da responsabilidade socioambiental empresarial (GRI, 2021). Suas diretrizes fornecem um framework abrangente para que as organizações relatem seu desempenho econômico, social e ambiental, permitindo uma comunicação transparente e padronizada (EPSTEIN et al., 2020). A adoção das diretrizes GRI tem se mostrado benéfica para as empresas, pois ajuda a aprimorar a governança corporativa, engajar stakeholders e promover a sustentabilidade (LI et al., 2019).

Além disso, o GRI tem trabalhado para melhorar e aprimorar suas diretrizes, visando abordar questões emergentes e garantir a relevância contínua dos relatórios de sustentabilidade (GRI, 2023). Sua abordagem baseada em materialidade incentiva as organizações a identificar e relatar os aspectos socioambientais mais relevantes e impactantes para seus negócios e stakeholders (BEUREN et al., 2022). A colaboração com outras iniciativas e padrões, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

(ODS) da ONU e as recomendações do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), fortalece ainda mais o papel do GRI como um referencial global de relatórios de sustentabilidade (FRÍAS-ACEITUNO et al., 2021).

Portanto, a utilização das diretrizes GRI pode ser um recurso valioso para as organizações do setor de saneamento ao desenvolverem seus relatórios de sustentabilidade (EPPLER; HOFFMANN, 2021), permitindo uma divulgação abrangente e padronizada de informações sobre suas práticas de responsabilidade socioambiental (NOVO-GARRIDO et al., 2020).

Portanto, a presente pesquisa objetivou analisar as práticas de responsabilidade socioambiental empreendidas por uma organização do setor de saneamento, buscando identificar os fatores facilitadores e restritivos no processo de construção de um modelo de gestão sustentável, tendo como referência a metodologia proposta pelo Instituto Ethos, a qual é amplamente reconhecida e utilizada como referência para a gestão da responsabilidade social empresarial no Brasil.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização brasileira que busca promover a sustentabilidade e a responsabilidade social no ambiente empresarial. Propõe uma série de diretrizes e indicadores para auxiliar as empresas na incorporação de práticas socialmente responsáveis em suas estratégias e operações, que permite às empresas avaliarem seu desempenho em relação à responsabilidade social e ambiental (MACHADO, 2020).

A escolha do setor de saneamento se dá pela importância social deste serviço, que é essencial à saúde pública, ao bem-estar social e à manutenção da qualidade ambiental dos recursos hídricos (Silva Filho; Abreu; Fernandes, 2008). Segundo o IBGE (2010), o saneamento pode ser definido como um conjunto de ações, prestadas ou controladas pelo Estado, que visam à modificação das condições ambientais com o objetivo de prevenir a disseminação de agentes patogênicos e promover a saúde pública e o bem-estar da população. Esse setor abrange todas as atividades relacionadas ao abastecimento de água potável, ao manejo de águas pluviais, à coleta e tratamento de esgoto, à limpeza urbana, ao manejo de resíduos sólidos e ao controle de pragas e vetores patogênicos. Assim, a escolha desse setor se justifica pela importância social dos serviços de saneamento, essenciais para a saúde pública, o bem-estar social e a preservação da qualidade ambiental

dos recursos hídricos. Vale ressaltar que as ações de gestão das organizações desse setor voltadas para a sustentabilidade estão especialmente relacionadas à melhoria da qualidade da água e dos efluentes tratados, ao desenvolvimento de políticas ambientais e programas de educação ambiental, e à adoção de certificações ambientais em suas unidades de tratamento (Silva Filho; Abreu; Fernandes, 2008, p. 325; Novo-Garrido et al., 2020; Beuren et al., 2022).

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

O conhecimento sobre o desenvolvimento sustentável ganhou maior destaque a partir da realização da Comissão Mundial do Meio Ambiente e Desenvolvimento, que publicou o Relatório Brundtland, enfatizando as problemáticas decorrentes do esgotamento dos recursos naturais e da degradação ambiental (Morimoto; Ash; Hope, 2005). A proposta de sustentabilidade é uma evolução do conceito de desenvolvimento sustentável, com uma abordagem multidimensional que considera aspectos econômicos, políticos, éticos, sociais, culturais e ecológicos (Chamusca et al., 2006). Nesse contexto, muitas organizações adotavam o paradigma orientado pela lucratividade, mas com a disseminação do conceito de sustentabilidade, as empresas passaram a destacar aspectos importantes relacionados ao meio ambiente e à sociedade (Luz, 2009).

O significado de sustentabilidade está posicionado no quesito da inclusão de critérios sociais, ambientais e econômicos nas decisões da organização, com a criação de valores, gestão ambiental e do capital humano (Luz, 2009). Segundo o mesmo autor, o sucesso das empresas quanto às estratégias de desenvolvimento sustentável deve também estar baseado no interesse de seus diversos "stakeholders", pois possuem obrigações tanto com a própria organização como com os grupos de interesse, compostos por clientes, fornecedores, colaboradores, entre outros.

Além dos estudos mencionados, é relevante destacar a contribuição de autores contemporâneos que abordam o tema do desenvolvimento sustentável. Por exemplo, Oliveira e Santos (2019) exploraram a importância da gestão ambiental nas organizações, ressaltando a necessidade de estratégias sustentáveis para enfrentar os desafios socioambientais. Em uma abordagem mais recente, Silva et al. (2021) examinaram a

relação entre sustentabilidade e responsabilidade social corporativa, destacando a importância da integração desses conceitos nas práticas organizacionais.

Outro estudo relevante é o de Pereira et al. (2022), que analisaram a influência da governança corporativa na adoção de práticas sustentáveis pelas empresas, evidenciando a importância de estruturas de governança sólidas para impulsionar ações voltadas para a sustentabilidade. Além disso, Ferreira et al. (2023) investigaram os impactos econômicos e ambientais das práticas de sustentabilidade nas organizações, ressaltando a importância de considerar esses aspectos no processo de tomada de decisão.

Essas recentes contribuições científicas evidenciam a continuidade da relevância do tema do desenvolvimento sustentável e reforçam a importância de abordagens multidisciplinares e da consideração dos diversos aspectos sociais, ambientais e econômicos para uma gestão sustentável das organizações.

2.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Este conceito, preconizado a partir da publicação “Responsabilidade Social dos Homens de Negócios”, está relacionado à predisposição da organização em assumir a responsabilidade dos diferentes impactos provocados pela sua ação, com concentração sobre o relacionamento entre pessoas e empresas, em que são ressaltados aspectos intimamente focados no diálogo com os diferentes grupos de interesse (DIAS, 2012). Incorporada na atual estratégia de negócio, a responsabilidade social se apresenta como uma vantagem competitiva para as empresas que se utilizam desta ferramenta, através de melhorias quanto à imagem da organização, marca e produtos mais conhecidos, melhor desempenho dos funcionários, fidelidade do consumidor final, dentre outros parâmetros positivos (MELO NETO; FROES 2005).

Com relação a estas diretrizes, o novo modelo empresarial, indicado como empresa cidadã, se caracteriza com maior fundamentação prática do que apenas teórica, e se atenta ao caráter lucratividade de maneira socialmente responsável, repudiando aspectos antes normalmente praticados, como a poluição ambiental indiscriminada e omissão de informações nocivas sobre seus produtos (ALVES, 2001).

Com a incorporação dos conceitos de responsabilidade social, as organizações adentram em um compromisso ético com os “stakeholders”, estabelecendo metas para

construção de uma sociedade mais sustentável. Para análise destas diretrizes, a avaliação do público interno, meio ambiente, fornecedores e consumidores, comunidade, governo e sociedade deve ser de fundamental importância para realização de uma autoavaliação, principalmente quanto aos acontecimentos da organização e, através disso, possibilitar a resolução das pendências e dificuldades encontradas para o prosseguimento deste processo de sustentabilidade (CHAMUSCA et al., 2006).

2.3 INSTRUMENTOS DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A mensuração do desempenho da responsabilidade socioambiental empresarial pode ser analisada por diferentes métodos, quer através de questionários próprios e jornal, quer por base nos órgãos governamentais e de outras instituições (ALVES, 2009). O Balanço Social é um instrumento de avaliação e medição deste desempenho e um dos mais utilizados pelas empresas brasileiras é o modelo do Ibase. Sua função é demonstrar de forma simples e padronizada as ações de responsabilidades sociais empresariais à sociedade e auxiliar a tomada de decisões dos administradores, assim, torna-se possível analisar as políticas e ações sociais corporativas e avaliar como abrangem suas responsabilidades e como buscam consolidar sua marca (MUELLER, 2003).

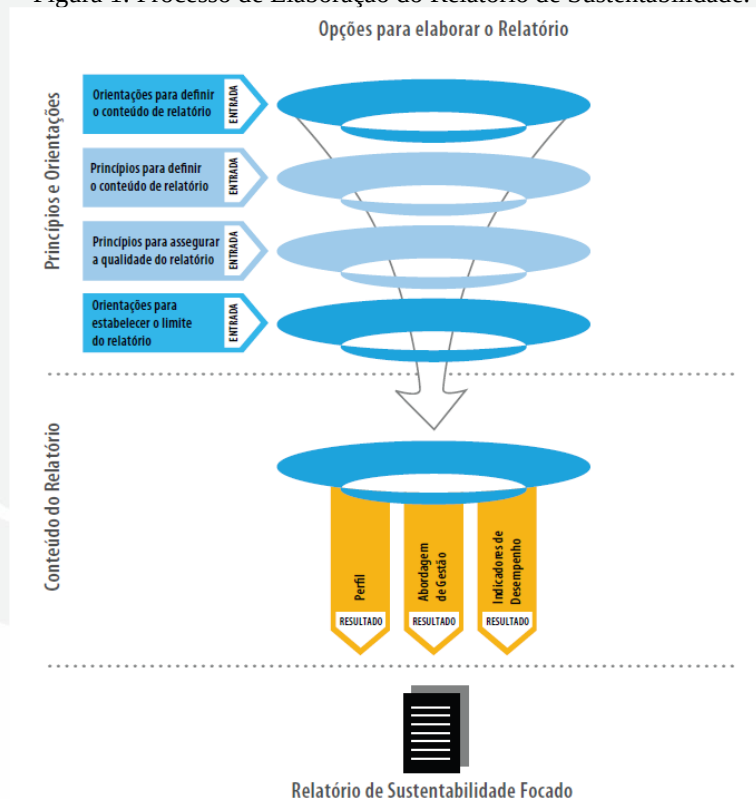
As normas SA 8000 e AA 1000 também são instrumentos de mensuração da responsabilidade social empresarial. A primeira é uma norma certificadora de responsabilidade social que visa confirmar aos clientes interessados em obter informações, não somente referente à qualidade, mas como os produtos são produzidos e oferece uma padronização dos termos e uma consistência nos processos de auditoria (HATZ, 2001). Já a norma AA 1000 oferece às organizações um sistema de gestão da responsabilidade social empresarial e ética, envolvendo todos os stakeholders, priorizando o público interno além de incentivar o comportamento ético das organizações (GRUENINGER, 2002).

Da mesma forma, os indicadores da GRI, do Instituto Ethos e do Ibase são modelos de indicadores de práticas de responsabilidade social (MUELLER, 2003). Os modelos da GRI e o do Instituto Ethos são detalhados a seguir, justificando-se que o primeiro foi a base da elaboração do Relatório de Responsabilidade Social da organização estudada, e o segundo por ser instrumento da elaboração dos resultados desta pesquisa.

2.3.1 Relatório da Global Reporting Initiative

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização não governamental criada em 1997 para promover a elaboração de relatórios de sustentabilidade que pode ser adotada por qualquer tipo de organização. Este modelo internacional é reconhecido e adotado no mundo todo e possui cerca de 100 indicadores (MUELLER, 2003). Em seu guia para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, traz orientações e diretrizes para a elaboração destes, divididos em parte 1: princípios e orientações para a elaboração de relatórios e parte 2: informações-padrão para o conteúdo do relatório, auxiliando, assim, as empresas a elaborarem o relatório de sustentabilidade focado (Figura 1).

Figura 1: Processo de Elaboração do Relatório de Sustentabilidade.



Fonte: GRI (2007, p.5).

A primeira parte da elaboração é composta pela definição do conteúdo, com a orientação e os princípios para esta definição; pelos princípios para garantir a qualidade

e pelas definições dos princípios para delinear o limite do relatório (Quadro 1). Em cada um dos dez princípios há testes para orientar sua correta utilização (GRI, 2007).

Quadro 1: Parte 1 - Definir o conteúdo, a qualidade e o limite do Relatório.

Quadro 1. Parte 1: Definir o conteúdo, a quantidade e o limite do Relatório.		
Definição do conteúdo	Orientação para definir o conteúdo	
	Princípios	Relevância
		Inclusão dos Stakeholders
		Contexto da Sustentabilidade
	Abrangência	
Assegurar a qualidade	Princípios	Equilíbrio
		Comparabilidade
		Precisão
		Periodicidade
		Clareza
	Fidedignidade	
Princípios para definição do limite	Definições	Controle
		Influência Significativa

Fonte: Adaptado de GRI (2007).

A composição da segunda parte da elaboração são as informações-padrão, descrevendo o perfil e a estratégia, a abordagem de gestão e os indicadores de desempenho econômico, ambiental e social (Quadro 2).

Quadro 2: Parte 2 - Informações-padrão para Elaboração do Relatório.

Informações		Aspectos	Indicadores
Perfil	Estratégia e Análise		1.1 e 1.2
	Perfil Organizacional		2.1 a 2.10
	Parâmetros para o Relatório	Perfil do Relatório	3.1. a 3.4
		Âmbito e Limites de Enquadramento do Relatório	3.5 a 3.11
		GRI Context Index	3.12
		Verificação	3.13
	Governança, Compromissos e Envolvimento	Governança	4.1 a 4.10
		Compromisso com Iniciativas Externas	4.11 a 4.13
		Envolvimento das Partes Interessadas	4.14 a 4.17
	Abordagem de Gestão e Indicadores de Desempenho		
Indicadores de Desempenho Econômico Aspectos		Aspectos de Desempenho Econômico	EC1 a EC4
		Aspectos de Presença no Mercado	EC5 a EC7
		Aspectos de Impactos Econômicos Indiretos	EC8 e EC9
Indicadores de Desempenho Ambiental		Aspectos de Desempenho Ambiental	
Indicadores de Desempenho Social		Aspectos de Desempenho de Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	
		Aspectos de Direitos Humanos	
		Aspectos de Sociedade	

	Aspectos de Responsabilidade pelo Produto
--	---

Fonte: Adaptado de GRI (2007).

Assim, este modelo apresenta classificações referentes aos níveis de aplicação, esta classificação é feita através de uma autoavaliação da organização em relação ao relatório respondido segundo os critérios da GRI. As categorias apresentadas pela GRI são C, C⁺, B, B⁺, A e A⁺, deste modo, cada nível possui uma série de requisitos a serem atendidos.

2.3.2 Relatório Ethos

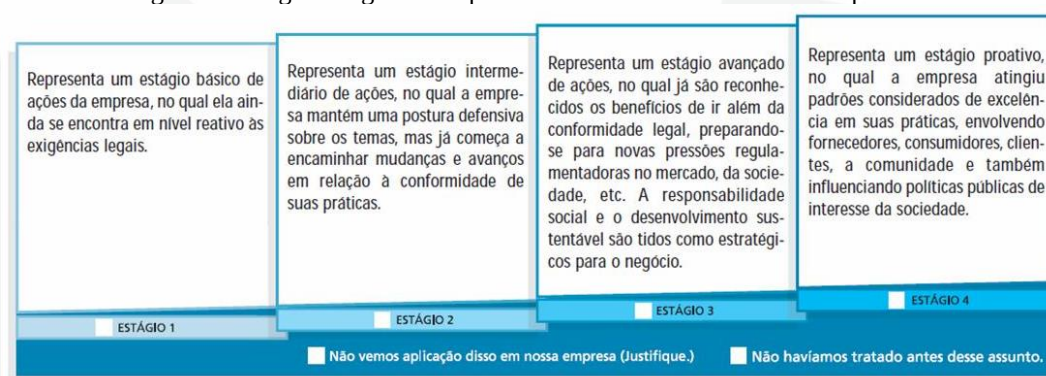
Os indicadores Ethos de Responsabilidade Social são instrumentos pelos quais podem ser utilizados por diferentes empresas, cujo objetivo é inserir o contexto de responsabilidade social como um dos preceitos no âmbito empresarial (ALVES, 2009). Estes indicadores visam principalmente à responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável empresarial, sendo estruturados no formato de um questionário, pelo qual possibilita levantar uma infinidade de dados que, através do sistema do Instituto Ethos, gera um diagnóstico sobre a real situação em que as empresas se enquadram com base no presente contexto.

Com base em CUSTODIO; MOYA (2012), estes indicadores são responsáveis pelas reflexões entre o relacionamento da empresa e seu público interno, constituído por fornecedores e consumidores, além da relação para com o meio ambiente. Outro ponto fundamental é a relação com a comunidade na qual a empresa está inserida e com a contribuição oferecida a partir da ligação com o governo e a sociedade.

Estes indicadores foram criados dentro de uma reflexão inspirada no ciclo PDCA, ou seja, o processo de melhoria continuada de planejamento, execução, verificação e atuação corretiva. Para isso, o Instituto Ethos propõe ferramentas de gestão para cada uma das etapas de “planejamento e implementação de ações, de benchmarking e avaliação, e também de transparência e aprendizagem”, para auxiliar as empresas na implementação e no acompanhamento de suas ações de responsabilidade social (CUSTÓDIO; MOYA, 2007, p. 24).

Os indicadores estão divididos em sete temas, que são subdivididos em treze subtemas, e estão relacionadas com determinados aspectos. Estes apresentam diferentes estágios, sendo que, o objetivo principal desta ferramenta é propiciar uma mudança de comportamento empresarial, com melhorias em determinados aspectos abordados (ALVES, 2009), conforme pode ser observado na Figura 2.

Figura 2: Estágios de gestão empresarial com base em determinada prática.



Fonte: Relatório Ethos de Responsabilidade Social, versão 2012, p. 5.

Assim, a composição estrutural destes indicadores é dividida em questões de profundidade, que permitem analisar o presente estágio da gestão empresarial com base em alguma prática (Figura 2). As questões binárias são aquelas relacionadas no auxílio do entendimento sobre as práticas que deverão ser aderidas no âmbito de gestão dos negócios e questões quantitativas, responsáveis pelo monitoramento interno da empresa (CUSTODIO; MOYA, 2012).

2.3.3 Relação entre o modelo GRI e os Indicadores Ethos

Para facilitar a compreensão, o Instituto Ethos apresenta a relação de seus indicadores com as diretrizes do modelo GRI. A Dimensão Econômica não consta diretamente nos Indicadores Ethos, apresentando-se no anexo 1 do guia, porém, mesmo que nem todos os itens dos aspectos do modelo GRI sejam abordados pelos Indicadores Ethos, estes apresentam um processo de autoavaliação que auxilia na produção do relatório (CUSTODIO; MOYA, 2007).

Apesar do modelo de relatório GRI ser bem detalhado, o relatório desenvolvido a partir dos Indicadores Ethos apresenta-se de fácil aplicação, devido seu desenvolvimento

estar direcionado à realidade brasileira. Assim, além das questões de profundidade que analisam o estágio em que a empresa se encontra, apresenta questões binárias que qualificam a resposta escolhida na questão anterior e ajudam a escolher quais práticas devem ser incorporadas à gestão de negócios. Em seguida há as questões quantitativas que, através do levantamento sistemático de determinados dados avaliados segundo séries anuais, permitem o monitoramento interno da empresa (AZEVEDO, 2006).

A Dimensão Ambiental possui nove aspectos, que estão relacionados com o tema Meio Ambiente dos Indicadores Ethos, que inclui dois subtemas: Responsabilidade com as Gerações Futuras e Gerenciamento do Impacto Ambiental (Quadro 3).

Quadro 3 - Relação entre a Dimensão Ambiental do Relatório GRI e os Indicadores Ethos.

GRI		Indicadores Ethos		
Aspectos	Indicadores	Subtema	Tema	Indicadores
Materiais	EN1 e EN2	Responsabilidade com as Gerações Futuras	Meio Ambiente	20 e 21
Energia	EN3 a EN7	Gerenciamento do Impacto Ambiental		22 a 24
Água	EN8 a EN10	Gerenciamento do Impacto Ambiental		22 a 24
Biodiversidade	EN11 a EN15	Responsabilidade com as Gerações Futuras		20 e 21
		Gerenciamento do Impacto Ambiental		22 a 24
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN16 a EN25	Gerenciamento do Impacto Ambiental		22 a 24
Produtos e Serviços	EN26 e EN27	Responsabilidade com as Gerações Futuras		20 e 21
Conformidade	EN28	Gerenciamento do Impacto Ambiental		22 a 24
Transporte	EN29	Gerenciamento do Impacto Ambiental		22 a 24
Geral	EN30	Sem Relação		

Fonte: Adaptado de Custódio; Moya (2007).

A Dimensão Social é dividida em quatro temas, divididos em 24 aspectos que estão relacionados com os seis temas dos Indicadores Ethos: Público Interno, Fornecedores, Comunidade, Governo e Sociedade, Valores, Transparência e Governança e Consumidores e Clientes (Quadro 4).

Quadro 4 - Relação entre a Dimensão Social do Relatório GRI e os Indicadores Ethos.

GRI			Indicadores Ethos		
Tema	Aspectos	Indicadores	Subtema	Tema	Indicadores
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	Emprego	LA1 a LA3	Respeito ao Indivíduo	Público Interno	9 a 14
			Trabalho Decente		15 a 19
	Relações entre Trabalhadores e a Governança	LA4 e LA5	Diálogo e Participação		7 e 8
	Saúde e Segurança no Trabalho	LA6 a LA9	Diálogo e Participação		7 e 8
			Trabalho Decente		15 a 19
	Treinamento e Educação	LA10 a LA12	Trabalho Decente		15 a 19
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA13 e LA14	Respeito ao Indivíduo	9 a 14		
Direitos Humanos	Não-discriminação	HR4	Respeito ao Indivíduo		9 a 14
	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR5	Diálogo e Participação		7 e 8
	Trabalho Infantil	HR6	Respeito ao Indivíduo		9 a 14
	Direitos Indígenas	HR9	Respeito ao Indivíduo		9 a 14
	Práticas de Investimento e Processos de Compra	HR1 a HR3	Seleção, Avaliação e Parceria com os Fornecedores	Fornecedores	25 a 28
	Trabalho Infantil	HR6	Seleção, Avaliação e Parceria com os Fornecedores		25 a 28
	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	HR7	Seleção, Avaliação e Parceria com os Fornecedores		25 a 28
	Práticas de Segurança	HR8	Sem Relação		
	Direitos Indígenas	HR9	Relações com a Comunidade Local	Comunidade	32 e 33
Sociedade	Comunidade	SO1	Relações com a Comunidade Local		32 e 33
	Corrupção	SO2 a SO4	Transparência Política	Governo e Sociedade	36 a 38
	Políticas Públicas	SO5 e SO6	Transparência Política		36 a 38
			Liderança e Influência Social	39 e 40	
	Concorrência Desleal	SO7	Relações Transparentes com a Sociedade	Valores, Transparência e Governança	4 a 6
	Conformidade	SO8	Sem Relação		
Responsabilidade de pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	PR1 e PR2	Dimensão Social do Consumo	Consumidores e Clientes	29 a 31
	Rotulagem de Produtos e Serviços	PR3 a PR5	Dimensão Social do Consumo		29 a 31
	Comunicação de Marketing	PR6 e PR7	Dimensão Social do Consumo		29 a 31
	Privacidade do Cliente	PR8	Dimensão Social do Consumo		29 a 31

	Conformidade	PR9	Dimensão Social do Consumo		29 a 31
--	--------------	-----	----------------------------	--	---------

Fonte: Adaptado de Custódio; Moya (2007).

3 MÉTODO DE PESQUISA

3.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

A pesquisa tratou-se de um estudo de caso, que apresentou naturezas exploratória e descritiva e a abordagem foi qualitativa. Para Yin (2010), estudo de caso compreende entender um fenômeno real de forma profunda e abordar uma experiência real, assim, os limites entre o que acontece e o contexto deste acontecimento podem não ser visivelmente distinguidos. Para Gil (2007) pesquisa exploratório-descritiva possui o propósito de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, através da formulação de problemas mais precisos ou hipóteses de pesquisa para estudos futuros, buscando, também, proporcionar uma visão geral, de tipo aproximado, acerca de determinado fato.

Assim, para a realização deste trabalho foi levado em consideração o levantamento bibliográfico e documental, através de artigos científicos, periódicos, teses, dissertações, livros referenciais e publicações específicas, para a construção do referencial teórico e dos resultados e discussão. Assim, através do levantamento bibliográfico buscou-se uma compreensão em relação à descoberta sobre aspectos voltados a responsabilidade social das empresas, em especial da organização estudada. E o levantamento documental foi utilizado para identificar o instrumento de mensuração de responsabilidade socioambiental da organização em estudo. Então, a parte descritiva foi desenvolvida para a identificação do estágio dos indicadores Ethos em que a organização está inserida. Tais informações foram obtidas por meio de dados secundários.

3.2 MÉTODO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Para a coleta e análise de dados foi adotada uma abordagem qualitativa. Cada critério do Relatório de Responsabilidade Social Ethos foi aplicado à organização com base no relatório de sustentabilidade da mesma, sendo aplicada uma nota, que expressou o nível de desenvolvimento em que se encontra o indicador.

Os Indicadores Ethos estão organizados em sete temas, divididos em 13 sub-temas, sendo que cada indicador foi avaliado com notas de 0 (ausência de ações) a 4

(estágio consolidado). As médias dos sub-temas foram obtidas através da média aritmética dos indicadores de cada sub-tema, e a média dos temas foram obtidas da média aritmética das médias dos sub-temas.

Para obter as informações necessárias para esta avaliação foi utilizada a relação dos indicadores GRI com os indicadores Ethos. Assim, como o relatório da organização foco deste estudo é desenvolvido com base no Relatório GRI foi necessário utilizar-se desta relação.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A organização em estudo é uma sociedade anônima de capital aberto e economia mista que atua no setor de saneamento, sendo considerada a maior organização de saneamento das Américas e a quarta maior do mundo em população atendida, atuando em serviços de água e esgoto no Estado de São Paulo. A companhia opera em 502 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) e 214 Estações de Tratamento de Água (ETAs), assim, possui 65 ETEs e ETAs com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implantado, destas 50 possuem certificação ISO 14001.

Sua missão é “prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente”. A visão de futuro projeta “sermos reconhecidos, em 2018, como empresa que universalizou os serviços de saneamento em sua área de atuação, de forma sustentável e competitiva, com excelência no atendimento ao cliente”. Para atingir o objetivo da universalização dos serviços, ao longo de 2011 a companhia reformulou suas diretrizes estratégicas, baseadas no crescimento com sustentabilidade econômico-financeira, sustentabilidade socioambiental, universalização e qualidade, proatividade nos relacionamentos, integração e inovação e capital humano como força competitiva. O compromisso da companhia com a universalização, sustentável e responsável, dos serviços de água e esgoto na sua área de atuação até o fim desta década se reflete na estratégia financeira e em ações sociais e ambientais descritas ao longo de seu Relatório Anual de Sustentabilidade.

4.2 RESULTADOS DOS INDICADORES ETHOS

No item Relatório de Sustentabilidade, na área de Responsabilidade Social do site da organização, pode-se encontrar o relatório respondido com base no nível B do Relatório GRI, que está relacionado com as atividades de todas as suas unidades operacionais e administrativas. Transferindo as informações obtidas a partir deste documento, para o Relatório Ethos, obtiveram-se os resultados apresentados nos quadros a seguir.

Quadro 5 – Resultados do Tema “Valores, Transparência e Governança”.

Tema	Sub-tema	Indicador	Nota	Média	Média Tema
VALORES, TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA	Auto-regulação da conduta	1	4	4,00	3,50
		2	4		
		3	4		
	Relações transparentes com a sociedade	4	2	3,00	
		5	3		
		6	4		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

Os indicadores deste tema exibiram notas máximas, em sua maioria, ocorrendo somente duas alterações, com o indicador 4 que obteve nota 2 e o indicador 5, com nota 3. Em ordem crescente de notas, estão os subtemas Relações Transparentes com a Sociedade (3,00) e Auto-regulação da Conduta (4,00) (Quadro 5).

Assim, em relação à adoção, abrangência e eficácia na disseminação de valores e princípios éticos, a organização apresenta-se em um estágio proativo, ou seja, atinge padrões de excelência no que tange seu relatório divulgado, envolvendo partes interessadas internas e externas. Apresenta, também, um nível proativo nas práticas de governança corporativa, pois atua de acordo com a legislação em vigor e possui políticas explícitas para promover o tratamento justo entre os sócios e seu conselho administrativo, possuindo mecanismos que priorizam a transparência nas prestações de contas e demais informações, assim, a alta administração incorpora critérios socioambientais na definição e gestão do negócio, integrando as partes interessadas em assuntos que as envolvem. A companhia está um pouco além da postura defensiva nas relações com a concorrência, mesmo que seu relatório não detalhe este assunto, acredita-se que ela está além de cumprir a legislação, caminhando para se precaver das mudanças na sociedade. No diálogo com

as partes interessadas, a organização apresenta um estágio avançado, considerando esta ação estratégica para seu negócio. Também elabora relatório sobre os aspectos econômicos, sociais e ambientais com envolvimento de partes interessadas, incluindo resultados negativos e com as metas para o próximo ano.

Para Carvalho (2013), a Governança Corporativa no Brasil está solidamente defendida por uma estrutura regulatória bem definida, com princípios, regras e limites determinados, específicos e claros. Deste modo, as boas práticas de governança estão presentes nos discursos das grandes empresas, sendo utilizado para melhorar a imagem destas empresas. Contudo, estas precisam verificar se os modelos adotados funcionam na prática, transformando o aspecto formal em funcional, pois somente estruturando o teórico e a regulamentação não há garantia da excelência da implantação deste instrumento.

Quadro 6 – Resultados do Tema “Público Interno”.

Quadro 6 – Resultados do Tema “Público Interno”					
Tema	Sub-tema	Indicador	Nota	Média	Média Tema
PÚBLICO INTERNO	Diálogo e participação	7	3	2,50	2,77
		8	2		
	Respeito ao Individuo	9	4	3,00	
		10	3		
		11	3		
		12	3		
		13	3		
		14	2		
	Trabalho decente	15	3	2,80	
		16	3		
		17	3		
		18	2		
		19	3		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

Os indicadores apresentaram-se com nota 3, em sua maioria, ocorrendo poucas alterações, como os indicadores 8, 14 e 18, que obtiveram nota 2, e o indicador 9 que obteve nota máxima. Assim, em ordem crescente de notas, estão os subtemas Diálogo e Participação (2,50), Respeito ao Indivíduo (2,80) e Trabalho Decente (3,00) (Quadro 6).

Quanto à participação de funcionários nos sindicatos e seu relacionamento com os representantes, a organização vai além da conformidade legal, tendo esta ação como estratégica, porém não deixa claro em seu relatório se o sindicato pode participar

ativamente das decisões e se estes possuem informações financeiras e dos objetivos estratégicos. Através da observação externa, a organização disponibiliza informações básicas sobre a gestão participativa, assim, treina seus empregados e disponibiliza a estes informações econômico-financeiras, não discorrendo se estas são discutidas e analisadas com estes.

Em respeito ao indivíduo, a organização possui projetos realizados à comunidade e com o poder público para promover a qualidade de vida da população, tais como junto ao Instituto Criança Cidadã, ao Governo do Estado de São Paulo (busca de crianças e adolescentes desaparecidos), disponibilizando informações à população através das contas, assim, é reconhecida pela ABRING como Empresa Amiga da Criança, incentivando e promovendo programas voluntários. Internamente, além de promover iniciativas e políticas para o desenvolvimento integral dos filhos dos funcionários, acompanhando a cobertura vacinal e da escolaridade destes, oferece benefícios que contribuem para a melhoria de vida e bem estar de todos os funcionários. A companhia possui seus valores éticos publicados em seu Código de Conduta, que é informado aos funcionários e disponível à sociedade, além de canais para possíveis denúncias contra práticas discriminatórias negativas e realiza treinamentos de conscientização sobre o tema. A organização também possui compromisso público de promover a equidade racial e de gênero, garantindo oportunidades iguais para negros, homens e mulheres em processos de admissão, promoção e mobilidade interna. Por não deixar claro sua relação com trabalhadores terceirizados em seu relatório, acredita-se que a companhia monitora o cumprimento da legislação junto a seus fornecedores.

Tratando-se de trabalho decente, a organização estimula as competências potenciais de seus empregados através da remuneração e do investimento em seu desenvolvimento profissional, através de capacitações, da educação corporativa (Universidade Empresarial) e de subsídios em cursos como pós-graduação, MBA, técnico-profissionalizantes e de idiomas. A companhia também oferece a seus funcionários cursos de prevenção e controle de acidentes, com comitês formais de segurança e saúde, acompanhando o nível de satisfação dos empregados em relação ao tema. Em relação aos processos de demissão, não está disposto em seu relatório se oferece serviços de recolocação e manutenção dos benefícios em casos de demissão sem justa

causa. Já para a preparação para a aposentadoria, desenvolve atividades sistemáticas de orientações coletiva e individual.

Quadro 7: Resultados do Tema “Meio Ambiente”

Tema	Sub-tema	Indicador	Nota	Média	Média Tema
MEIO AMBIENTE	Responsabilidade com gerações futuras	20	4	4,00	3,67
		21	4		
	Gerenciamento do impacto ambiental	22	4	3,33	
		23	2		
		24	4		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

Os indicadores deste tema obtiveram notas máximas, em sua maioria, ocorrendo somente uma alteração, com o indicador 23 que obteve nota 2. Assim, conseguiu uma das maiores médias, juntamente com o tema Consumidores e Clientes, e em ordem crescente de notas, estão os subtemas Gerenciamento do Impacto Ambiental (3,33) e Responsabilidade com as Gerações Futuras (4,00) (Quadro 7).

Em se tratando da relevância e responsabilidade dos impactos ambientais resultantes de suas atividades, a organização encontra-se no estágio proativo e este compromisso é considerado estratégico. Desta forma, possui programas corporativos e voltados para a sociedade relacionados ao assunto, tais como “Uso Racional de Água”, “Reciclagem de Óleo”, “Redução de Perdas de Água” entre outros, e apoia estudos da biodiversidade, disponibilizando alojamentos de pesquisa em áreas sob sua responsabilidade.

Em relação ao gerenciamento do impacto ambiental, a organização implantou o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em 65 unidades das suas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) e Estações de Tratamento de Água (ETAs), sendo que 50 destas unidades possuem a certificação ISO 14.001. A meta da organização é, em cinco anos, possuir 302 ETEs e ETAs com o SGA implantado. Possui também Gestão de Riscos alinhada às exigências do mercado, às normas e procedimentos exigidos. Além disso, prioriza fornecedores que tenham boa conduta ambiental e busca parcerias com estes para melhorar seus processos de gestão ambiental e, possui programas como o “Água de Reuso”, que visa dar uma destinação dos efluentes gerados do tratamento de esgoto para

aplicações não potáveis. Sobre a questão sobre insumos madeireiros e florestais, apresenta em seu relatório que exige uma declaração da licitante de que serão utilizados produtos e subprodutos de madeira sejam de procedência legal para a execução de obras e serviços de engenharia, e não deixa claro sobre esta preocupação na operação diária. Com o objetivo de prevenir e reduzir danos ambientais e aperfeiçoar processos, a companhia possui programas para redução e reutilização de recursos, como os supracitados, além de medir, monitorar e auditar os aspectos ambientais significativos, indicados em seu planejamento estratégico, abrangendo todo o sistema produtivo.

Ao analisar a gestão ambiental das companhias estaduais de saneamento básico, SILVA FILHO, ABREU e FERNANDES (2008) verificaram que as três empresas consultadas da região Sudeste afirmam ter conhecimento integral da legislação ambiental aplicável e que o acompanhamento da legislação ambiental seja de um responsável específico ou de um setor de meio ambiente. Duas delas garantem fazer investimentos quanto ao controle de efluentes, água e resíduos sólidos e na implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), sendo a região em que a organização estudada se encontra, esta se apresenta acima da média brasileira, pois das 15 empresas pesquisadas no âmbito do país, apenas quatro disseram fazer investimentos em relação ao SGA. Este investimento traz maior eficácia nos seus processos produtivos e servem como melhoria da qualidade ambiental dos empreendimentos de saneamento básico e da imagem institucional.

Quadro 8: Resultados do Tema “Fornecedores”

Tema	Sub-tema	Indicador	Nota	Média	Média Tema
FORNECEDORES	Seleção, avaliação e parceria com fornecedores	25	3	2,50	2,50
		26	3		
		27	3		
		28	1		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

Neste tema, o indicador 28 apresentou uma das menores notas (1), os outros indicadores revelaram notas 3. Deste modo, as médias do tema e do subtema são iguais a 2,50 (Quadro 8).

Quanto às questões que envolvem este tema, a companhia, além de critérios básicos de respeito à legislação, suas normas de seleção e avaliação de fornecedores

incluem critérios específicos de responsabilidade social. A organização declara não haver mão de obra infantil ou escrava, possuindo cláusula específica com seus fornecedores e faz verificações periódicas, assumindo publicamente o repúdio a este tipo de trabalho. Em relação ao apoio para o desenvolvimento de fornecedores, a organização não descreve de forma detalhada esta informação em seu relatório, porém, acredita-se que ela negocia com transparência e estabelece relações contratuais com base em critérios comerciais.

Os indicadores a seguir apresentaram-se com notas máximas, em sua maioria, ocorrendo somente uma alteração, com o indicador 29 que obteve nota 3. Assim, conseguiu uma das maiores médias, juntamente com o tema Meio Ambiente. Deste modo, as médias do tema e do subtema são iguais a 3,67 (Quadro 9).

Quadro 9: Resultados do Tema “Consumidores e Clientes”

Tema	Sub-tema	Indicador	Nota	Média	Média Tema
CONSUMIDORES E CLIENTES	Dimensão social do consumo	29	3	3,67	3,67
		30	4		
		31	4		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

Em relação à influência da sua política de comunicação comercial na criação da sua imagem, a companhia encontra-se em um estágio avançado, além da conformidade legal, assumindo esta ação como estratégica, possuindo programas voltados para esta a fim de conscientizar a redução do consumo de água, e informa a seus clientes indicadores de qualidade da água e do esgoto em contas.

Quanto ao compromisso com a qualidade de seus serviços de atendimento e ao gerenciamento dos danos potenciais de seus produtos e serviços, a organização apresenta um estágio proativo, envolvendo partes interessadas internas e externas. Assim, realiza pesquisas de satisfação dos clientes considerando a organização, os serviços prestados e o atendimento recebido, que direciona aos aperfeiçoamentos a serem realizados, além disso, possui canal aberto para reclamações e sugestões. Além de disponibilizar informações a seus clientes e consumidores, envolve ativamente as partes interessadas e promove melhorias a fim de minimizar e evitar riscos à saúde e à segurança do consumidor.

Quadro 1: Resultados do Tema “Comunidade”

Tema	Sub-tema	Indicador	Nota	Média	Média Tema
COMUNIDADE	Relações com a comunidade local	32	3	3,00	2,75
		33	3		
	Ação Social	34	2	2,50	
		35	3		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

Exceto o indicador 34, com nota 2, os indicadores deste tema mostraram-se com nota 3, em sua maioria. Em ordem crescente de notas, estão os subtemas Ação Social (2,50) e Relações com a Comunidade Local (3,00) (Quadro 10).

Em sua relação com a comunidade local, a organização possui uma política formal de relacionamento com esta, mas não apresenta se mantém comitês permanentes ou grupos de trabalho com a participação de lideranças locais para analisar suas atividades e monitorar seus impactos. Possui programas socioambientais em parceria com prefeituras, atendendo populações de baixa renda e procura, aproximar seus funcionários das comunidades atendidas. Desta forma, não demonstra se busca influenciar políticas públicas a fim de maximizar sua contribuição para o desenvolvimento local.

Apesar do subtema Ação Social não estar relacionado a indicadores do relatório GRI, por meio de dados disponíveis da companhia pode-se observar através do Balanço Social a transparência de suas ações, definidas em seu orçamento anual, porém, não apresenta programa social estruturado, gerenciado por equipe especializada, com orçamento estável e com público, metas e estratégias definidos. Por outro lado, possui programas sociais e de doações, disponibilizando funcionários e cede suas competências técnicas, tecnológicas e gerenciais para fortalecer estes projetos.

Quadro 2: Resultados do Tema “Governo e Sociedade”

Quadro 2: Resultados do Tema "Governo e Sociedade"					
Tema	Sub-tema	Indicador	Nota	Média	Média Tema
GOVERNO E SOCIEDADE	Transparência política	36	0	1,67	2,33
		37	2		
		38	3		
	Liderança social	39	3	3,00	
		40	3		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

Os indicadores deste tema apresentaram-se com notas 3, em sua maioria, ocorrendo poucas alterações, como os indicadores 36 e 37, que obtiveram nota zero e dois, respectivamente. Assim, em ordem crescente de notas, neste tema, estão os subtemas Transparência Política (1,67) e Liderança Social (3,00) (Quadro 11).

Neste tema, o destaque é o indicador 36 (Contribuições para Campanhas Políticas), por não fazer parte da cultura brasileira esta divulgação, então este ficou com nota zero, já que declarou que não adota práticas de contribuição financeira a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas. A organização desenvolve atividades de educação para a cidadania e permite a livre discussão e troca de informações sobre temas políticos, contudo, não informa se faz parcerias com organizações que trabalham com o tema para realização de debates e fóruns de discussão a fim de assegurar o voto consciente. Sobre a corrupção, assume compromisso público de combate à corrupção e à propina, possuindo normas escritas, que são divulgadas amplamente ao público interno e externo e mantém procedimentos formais de controle, punição e auditoria em caso de ocorrência. Assim, possui um programa de controle de fraudes corporativas que dissemina aos empregados. Em relação à liderança política, a companhia encontra-se em um estágio avançado, assim, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável são estratégicos para o negócio. Contudo, neste aspecto, ainda não apresentou um estágio proativo, influenciando políticas públicas de interesse da sociedade.

De acordo com o apresentado, os indicadores do relatório são bem desenvolvidos, apresentando, em sua maioria, subtemas proativos, mas alguns ainda estão próximos da conformidade legal, que podem ser melhor tratados ou apresentados, caso seja de ações já presentes na organização. Este bom desempenho pode ser resultado da organização fazer parte da carteira que integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bovespa, pois ela precisou cumprir, com rigor, uma série de ações e determinações em seis áreas distintas: econômico-financeira, social, ambiental, governança corporativa, natureza do produto e uma de âmbito geral. Assim, a organização assume o compromisso de oferecer produtos de qualidade, em respeito aos seus clientes, profissionais e, principalmente, aos investidores.

Entende-se, também, que por se tratar de uma organização que possui ações negociadas nas Bolsas de Valores de São Paulo e New York, a organização busca esta

imagem de empresa socialmente responsável e tratando-se, principalmente, da questão de “Valores, Transparência e Governança” que é bem desenvolvida, pelo menos na prática conforme já discutido no tema supracitado. Esta preocupação com a imagem de empresa sustentável, torna-se uma vantagem para a companhia, como declara Arantes (2006) que as ações das empresas são valorizadas a medida que investem em ações de responsabilidade social e desenvolvimento sustentável. Porém as vantagens competitivas do Marketing Social vão muito além do acesso ao capital e do retorno financeiro, atraindo investidores e clientes, mas incorpora, também, a motivação dos funcionários (CORRÊA, 2003). Contudo é necessário que as ações sejam colocadas em prática, pois as preocupações das empresas parecem estar mais direcionadas para a imagem de socialmente responsáveis e sustentáveis do que realmente integrar estas características ao negócio (BORGER, 2001).

As duas maiores médias (3,67) correspondem aos temas “Meio Ambiente” e “Consumidores e Clientes”. O primeiro por ser uma preocupação crescente na empresa, pois suas atividades impactam diretamente este tema, e como a empresa possui certificação ISO 14.001 em algumas unidades, precisa cumprir procedimentos que melhoram o índice do meio ambiente, procurando manter este item em destaque e atenção. E o segundo, como toda empresa deveria agir, a organização se preocupa em satisfazer seus clientes, por isso o bom desempenho no tema.

Neste sentido, a fim de buscar soluções para aprimorar seus produtos e serviços, a companhia realiza uma pesquisa para analisar o nível de satisfação de seus clientes. Na avaliação dos atributos relacionados à responsabilidade socioambiental, no âmbito de uma diretoria do interior, a média da percepção em relação a esta responsabilidade é menor que na organização como um todo. Assim, a organização precisa melhorar sua imagem e ações no interior do Estado, visto que seu objetivo é ser uma organização reconhecida pela sua responsabilidade social e seu desenvolvimento sustentável. Assim, na questão de marketing, as três empresas da região Sudeste pesquisadas por Silva Filho, Abreu e Fernandes (2008), apresentaram que as principais reclamações referentes a questões ambientais tratam-se da poluição de mananciais e praias com lançamento de esgotos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na presente pesquisa, que buscou analisar as práticas de responsabilidade socioambiental empreendidas por uma organização do setor de saneamento, foram identificadas diversas contribuições teóricas e empíricas que podem auxiliar as empresas desse setor a incrementar seu nível de sustentabilidade. As conclusões obtidas revelam tanto fatores facilitadores quanto desafios a serem enfrentados por essas organizações.

Uma das principais contribuições teóricas está relacionada ao uso do relatório de sustentabilidade como ferramenta de comunicação do desempenho socioambiental e identificação de temas materiais. Essa prática, proposta por Beuren, Aveline, Bergmann, Santos e Hein (2022), permite que as empresas do setor de saneamento comuniquem de maneira transparente seu compromisso com a sustentabilidade e identifiquem as questões prioritárias para seus stakeholders e negócios. A adoção desse relatório pode ser um fator facilitador para melhorar a imagem da organização, demonstrando seu engajamento com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

Além disso, Epstein, Lowensohn e Smith (2020) ressaltam a importância da implementação do Framework de Relato Integrado, que integra estratégia, governança e sustentabilidade. Ao adotar esse framework, as empresas de saneamento básico podem alinhar suas estratégias de negócios com a sustentabilidade, garantindo que a governança corporativa seja orientada para a criação de valor sustentável. Essa abordagem estratégica pode ser um fator facilitador para a implementação de práticas sustentáveis nas organizações do setor.

Outra contribuição relevante é apresentada por Frías-Aceituno, Rodríguez-Ariza e García-Sánchez (2021), que discutem a relação entre a Global Reporting Initiative (GRI) e a divulgação de informações sobre mudanças climáticas. As empresas de saneamento básico podem utilizar as diretrizes da GRI para aprimorar a divulgação de informações relacionadas a questões climáticas, como metas de redução de emissões e iniciativas de adaptação. A utilização dessas diretrizes pode facilitar o monitoramento e a mensuração dos impactos ambientais das empresas, contribuindo para a melhoria contínua das práticas sustentáveis.

Adicionalmente, as normas de relato de sustentabilidade da GRI (2021) fornecem um referencial amplamente reconhecido que pode auxiliar as empresas de saneamento básico na estruturação de seus relatórios de sustentabilidade. A adoção dessas normas pode facilitar a padronização e a transparência na divulgação dos impactos sociais, ambientais e econômicos das empresas, permitindo uma compreensão mais abrangente de suas práticas sustentáveis.

No entanto, é importante salientar que existem desafios e fatores restritivos que podem dificultar o incremento do nível de sustentabilidade das empresas de saneamento básico. A análise do Relatório Ethos revelou que temas como "Governo e Sociedade" e "Fornecedores" são menos desenvolvidos pela organização estudada, indicando uma postura defensiva nessas áreas. Portanto, um dos desafios a ser enfrentado é a necessidade de progredir em relação à conformidade legal e promover mudanças nas práticas relacionadas ao apoio ao desenvolvimento de fornecedores, relacionamento com o governo e engajamento com a sociedade.

Além disso, a gestão participativa, a relação com trabalhadores terceirizados, o comportamento nas demissões, o financiamento da ação social e a construção da cidadania pelas empresas foram identificados como indicadores que podem ser melhor trabalhados ou divulgados. O aprimoramento desses aspectos pode representar um desafio, mas também uma oportunidade para as empresas de saneamento básico demonstrarem um compromisso mais avançado com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

Diante desses desafios, é essencial que as organizações do setor de saneamento adotem uma abordagem estratégica e sistemática na construção de um modelo de gestão da sustentabilidade. Isso inclui o estabelecimento de metas claras, a integração das práticas de sustentabilidade nas atividades cotidianas, o monitoramento e avaliação dos resultados, além do engajamento de todas as partes interessadas envolvidas. A superação desses desafios e a maximização dos fatores facilitadores permitirão que as empresas avancem em direção a um modelo de gestão sustentável, contribuindo para a promoção do desenvolvimento socioambiental no setor de saneamento.

Por fim, ressalta-se que as conclusões obtidas neste estudo de caso não podem ser generalizadas para todas as organizações do setor de saneamento básico. No entanto, os

resultados abrem a possibilidade de novos estudos, como uma análise comparativa com outras organizações do setor, utilizando os Indicadores Ethos, e aprofundamento por meio da utilização de outras fontes de evidência, como dados primários obtidos por meio de entrevistas com gestores e funcionários. Essas pesquisas adicionais podem contribuir para um entendimento mais abrangente das práticas de sustentabilidade no setor de saneamento básico e fornecer insights adicionais para o incremento do nível de sustentabilidade nessas organizações.



REFERÊNCIAS

ALVES, L. E. S. Governança e cidadania empresarial. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, v. 41, n. 4, p. 78-86, out/dez. 2001.

ALVES, V. C. Análise das práticas de gestão ambiental e de responsabilidade social aplicada à indústria do couro em Franca – SP. 2009. 177 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Faculdade de Engenharia de Bauru, Universidade Estadual Paulista, Bauru/SP. 14 jul. 2009.

ARANTES, E. Investimento em responsabilidade social e sua relação com o desempenho econômico das empresas. *Conhecimento Interativo*. São José dos Pinhais/PR, v. 2, n. 1, p. 3-9, jan/jul. 2006.

BANSAL, P., & DESJARDINE, M. R. (2020). Business sustainability: It is about time. *Strategic Management Journal*, 41(3), 547-566.

BORGER, F. G. Responsabilidade social empresarial e sustentabilidade para a gestão empresarial. Disponível em: <http://www3.ethos.org.br/cedoc/responsabilidade-social-empresarial-e-sustentabilidade-para-a-gestao-empresarial/#.Uero-axIWMB>. Acesso em 21 jun. 2013.

CARVALHO, J. Tendências. *Valor Econômico Especial: Governança Corporativa*. Disponível em < <http://www.revistavalor.com.br/home.aspx?pub=74&edicao=1>>. Acesso em 18 jun. 2013.

CHAMUSCA, A. I. et al. Responsabilidade social das empresas: a contribuição das universidades. v. 5, São Paulo: Peirópolis, 2006.

CLARK, W. C., & DICKSON, N. M. (2020). Sustainability science: The emerging research program. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(16), 8662-8669.

CORRÊA, R. O. C. Marketing e responsabilidade social das empresas: estudo de casos no Brasil. 2003. 121 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto de pós-graduação em Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro/RJ. 2003.

CUSTÓDIO, A. L. M.; MOYA, R. Guia para elaboração de balanço social e relatório de sustentabilidade 2007. São Paulo: Instituto Ethos, 2007.

CUSTÓDIO, A. L. M.; MOYA, R. Indicadores Ethos de responsabilidade social empresarial 2007. São Paulo: Instituto Ethos, 2012.

DIAS, R. Responsabilidade social: fundamentos e gestão. São Paulo: Atlas, 2012.

DUNPHY, D., GRIFFITHS, A., & BENN, S. (2020). Organizational change for corporate sustainability. Routledge.

EPPLER, M. J., & HOFFMANN, F. (2021). Sustainable business models for the 21st century: Lessons from the COVID-19 pandemic. *Business Horizons*, 64(3), 461-469.

EPSTEIN, M. J., LOWENSOHN, S., & SMITH, D. L. (2020). Implementing the Integrated Reporting Framework: Linking Strategy, Governance, and Sustainability. *Stanford Social Innovation Review*, 18(4), 60-67.

FERREIRA, J. L., et al. (2023). Economic and environmental impacts of sustainability practices in organizations. *International Journal of Sustainable Development*, 26(1/2), 98-118.

FRIAS-ACEITUNO, J. V., RODRÍGUEZ-ARIZA, L., & GARCÍA-SÁNCHEZ, I. M. (2021). The Global Reporting Initiative and Climate Disclosure: Is There a Room for Enhancement? *Journal of Business Ethics*, 169(3), 571-592.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 2007.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2021). GRI Standards: The World's Most Widely Adopted Sustainability Reporting Standards. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/>

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2023). GRI 2023-2025 Strategy. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/about-gri/news-center/gri-news/2023/g>

HANSEN, E. G., GROßE-DUNKER, F., & REICHWALD, R. (2022). Sustainable business model innovation: A review. *Journal of Cleaner Production*, 311, 127380.
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo 2010. Disponível em http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/indicadores_sociais_municipais/indicadores_sociais_municipais.pdf. Acesso em 27 mai. 2023.

LEWIS, M. W., MACKENZIE, N., & STAPPERS, J. (2018). Exploring strategy-as-practice through integrated reporting. *Journal of Management Inquiry*, 27(2), 188-200.

LEMONS, M. C., & AGRAWAL, A. (2020). Environmental governance. *Annual Review of Environment and Resources*, 45, 305-330.

LOZANO, R., & MÚGICA, J. M. (2021). Measuring organizational sustainability maturity: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 314, 128023.

LUZ, S. G. Empresas participantes do índice de sustentabilidade empresarial e seus desempenhos financeiros: uma análise nos mercados brasileiro e norte-americano. 2009. 88 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia e Finanças IBMEC, UNIVERSIDADE, Rio de Janeiro/RJ, 30 abr. 2009.

MACHADO, D. D. P. N. (2020). Responsabilidade Social das Empresas no Brasil: Ações, Tendências e Instrumentos de Medição. Editora Atlas.

MELO NETO, F. P.; FROES, C. A Administração do Terceiro Setor. Responsabilidade Social & Cidadania Empresarial. Rio de Janeiro, p. 78-101, 2005.

MORIMOTO, R.; ASH, J.; HOPE, C. Corporate social responsibility audit: from theory to practice. *Journal of Business Ethics*, v. 62, n. 4, p. 315-325, 2005.

MUELLER, A. A utilização dos indicadores responsabilidade social corporativa e sua relação com os stakeholders. 2003. 202 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC, 7 mai. 2003.

OLIVEIRA, A. C., & SANTOS, A. R. (2019). Environmental management and sustainability: challenges for organizations. *International Journal of Environmental Science and Development*, 10(9), 271-276.

PEREIRA, L. C., et al. (2022). Corporate governance and the adoption of sustainable practices: empirical evidence from Brazilian companies. *Journal of Cleaner Production*, 337, 130662.

RODRIGUEZ, M. A.; RICART, J. E.; SANCHEZ, P. Sustainable development and sustainability of competitive advantage: a dynamics and sustainable view of the firm. *Creativity and Innovation Management*, v. 11, n. 3, p. 135-146, 2002.

ROVER, S.; BORBA, J. A.; BORGERT, A. Como as empresas classificadas no índice de sustentabilidade empresarial (ISE) evidenciam os custos e investimentos ambientais? *Custos e @gronegocio on line*, v. 4, n. 1, p. 2-25, jan./abr. 2008.

SCHALTEGGER, S., & BURRITT, R. L. (2020). Business cases and corporate engagement with sustainability: Differentiating ethical motivations. *Journal of Business Ethics*, 167(3), 455-468.

SILVA, C. B., et al. (2021). Sustainability and corporate social responsibility: a systematic literature review. *Business Strategy and the Environment*, 30(2), 1387-1403.

SILVA FILHO, J. C. L.; ABREU, M. C. S.; FERNANDES, R. M. C. Análise da gestão ambiental das companhias estaduais de saneamento básico. *Revista Alcance Eletrônica*, v. 15, n. 3, p. 322-342, set/dez. 2008.

VINHA, V. G. As empresas e o desenvolvimento sustentável: da eco-eficiência à responsabilidade social corporativa. In: MAY, P.; LUSTOSA, M. C.; VINHA, V. G. *Economia do meio ambiente: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. p.173-196.

WELSH, C. N.; HERREMANS, I. M. Tread softly: adopting environmental management in the start-up phase. *Journal of Organizational Change Management*, v. 11, n. 2, p. 145-155. Bradford, 1998.

WU, J., LIN, W., & TSAI, S. B. (2023). Determinants of corporate sustainability performance: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Cleaner Production*, 325, 128895.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4 ed. Porto

