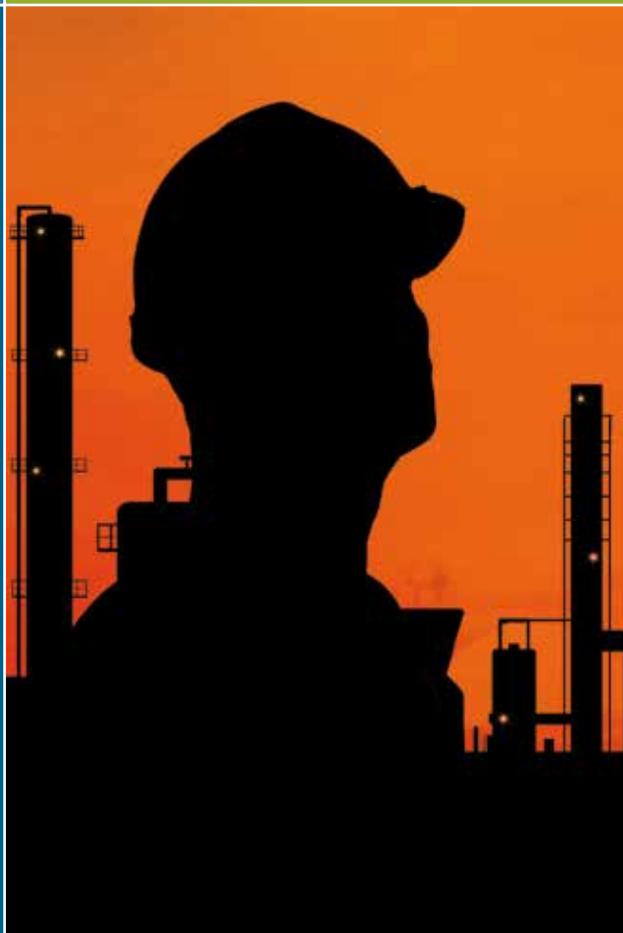


PROGRAMA DA CADEIA PRODUTIVA
PETRÓLEO, GÁS E ENERGIA



**BOAS PRÁTICAS EM
RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Qual o papel do pequeno negócio
diante desta questão?

Convênio:





PROGRAMA DA CADEIA PRODUTIVA
PETRÓLEO, GÁS E ENERGIA

**BOAS PRÁTICAS EM
RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Qual o papel do pequeno negócio
diante desta questão?

Salvador, 2014

2014 © Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia
Rua Horácio César, 64 – Dois de Julho, Salvador – Bahia, CEP 40060-350
www.ba.sebrae.com.br

Redes Sociais

<https://www.facebook.com/sebraebahia>

<https://twitter.com/sebraebahia>

<https://www.youtube.com/user/sebraebahia>

Central de Relacionamento Sebrae 0800 570 0800

Proibida a reprodução total ou parcial, por quaisquer meios, sem autorização do Sebrae Bahia. Permitida a transcrição, desde que citada a fonte. Lei nº 9.610 de Direitos Autorais.

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

João Martins da Silva Júnior

Diretor-Superintendente

Edival Passos Souza

Diretor Técnico

Lauro Alberto Chaves Ramos

Diretor Administrativo e Financeiro

Luiz Henrique Mendonça Barreto

Unidade de Indústria

Elane Baqueiro Fróes

Unidade Regional Salvador

Madalena Portela de Souza Seixas

Colaboradores Sebrae

Aline Lobo – Gestora do Projeto na Unidade Regional Salvador

Camila Assunção dos Santos – Assistente

Eduardo Fillipi Leite Mota – Assistente

Consultoria

Liana Almeida – Bianca Casali

Revisão

Marcel Bane

Projeto Gráfico

Editora Dendê

Tiragem: 300 exemplares

ÍNDICE

POR ONDE COMEÇAR?	7
1. CARTA AO EMPRESÁRIO.....	8
2. PROJETO ADENSAMENTO DA CADEIA PRODUTIVA DE PETRÓLEO, GÁS E ENERGIA DO ESTADO DA BAHIA	9
3. APRESENTAÇÃO	11
4. PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	12
5. ORGANIZAÇÕES DE REFERÊNCIA.....	13
6. BOAS PRÁTICAS EM RSE.....	14
Cooperativismo e Sociedade	15
Valores, Princípios e Transparência.....	19
Funcionários em Desenvolvimento	23
Satisfação do Cliente.....	25
Fornecedores	30
Meio Ambiente.....	33
Voluntariado Empresarial e Comunidade	37
7. REFLEXÕES SOBRE O QUE PODEMOS TRANSFORMAR	41
8. CONCEITOS CENTRAIS DE RSE.....	43
9. REFERÊNCIAS	46

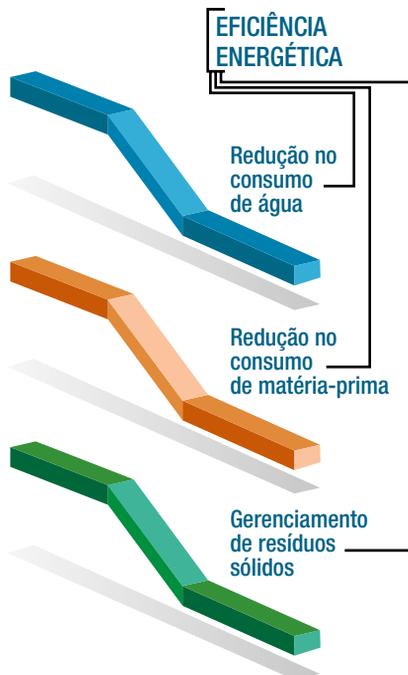
POR ONDE COMEÇAR?

O exercício inicial é começarmos a entender que a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) está refletida nos vários relacionamentos da empresa, nos seus valores, na transparência de suas operações, inclusive no que se refere à sua forma de gestão, na maneira como lida com os diversos públicos, ou seja, como se compromete com seus funcionários, com o uso dos recursos naturais, o nosso meio ambiente, na comunicação com clientes, fornecedores, parceiros e governo, como beneficia a comunidade à qual pertence, sua cidade e, por fim, qual a contrapartida que oferece ao interagir com a sociedade.

O QUE POSSO FAZER?



O QUE POSSO FAZER?



1. CARTA AO EMPRESÁRIO

Caro empresário,

Esta é uma cartilha produzida para iniciar um diálogo sobre o tema Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e sua prática.

As mudanças na forma de atuar das organizações tornam-se cada vez mais evidentes. A gestão para a sustentabilidade é uma tendência que exige uma nova função social das empresas, cujo poder de transformação parte de ações e procedimentos operacionais simples.

As temáticas a seguir são representativas de novos modelos de atuação organizacional. São pautadas na sociedade, no mercado e nos meios de comunicação, no cerne dos quais formadores de opinião atuam como multiplicadores dessa nova visão, colocando-a no centro dos debates contemporâneos.

Direcionada aos interessados em engajar-se numa gestão sustentável, o posicionamento dos casos de boas práticas aqui relatados apoiam empresários dispostos a se envolverem no assunto e incorporar valores e operações produtivas, baseadas na condução ética do negócio.

Propomos, então, uma reflexão: como enfrentar os desafios do mercado de forma inovadora, alicerçada no compromisso com a sustentabilidade, por meio de indicadores e metas econômicas, sociais e ambientais?

Responsabilidade Social Empresarial

“Responsabilidade Social Empresarial é a capacidade desenvolvida pelas organizações de ouvir, compreender e satisfazer expectativas e interesses legítimos de seus diversos públicos.”

Instituto Ethos

2. PROJETO ADENSAMENTO DA CADEIA PRODUTIVA DE PETRÓLEO, GÁS E ENERGIA DO ESTADO DA BAHIA

Esta cartilha faz parte do programa de ações previstas no convênio nacional entre o Sebrae e a Petrobras, para implementar o Projeto de Adensamento da Cadeia Produtiva de Petróleo, Gás e Energia do Estado da Bahia, com o objetivo de inserir e fortalecer a participação das micro e pequenas empresas no setor. O projeto atua sob a estratégia de apoio ao desenvolvimento do Arranjo Produtivo Local de Petróleo que se forma no entorno de cada Unidade de Negócios da Petrobras e de promoção do encadeamento produtivo entre grandes empresas da cadeia de pequenos negócios locais.

O projeto conta também com os seguintes parceiros:

ONIP: Organização Nacional da Indústria do Petróleo – Instituição representativa do setor, parceira no projeto no âmbito nacional, inclusive responsável em validar um dos indicadores de resultados intermediários do projeto: aumentar o número de empresas cadastradas na ONIP.

RedePetro: Associação Baiana de Empresas Fornecedoras da Cadeia de Petróleo e Gás, entidade representativa da classe empresarial e resultado de uma das ações dos projeto com foco na cultura da cooperação. Constituída por um grupo de micro e pequenas empresas público-alvo do projeto.

PROMINP – Programa Nacional da Indústria do Petróleo do Governo Federal em parceria com a Petrobras. Programa constituído de vários projetos voltados para o setor de petróleo e gás. O Convênio Nacional Sebrae-Petrobras é um dos projetos do PROMINP.

Governo da Bahia (SEPLAN e SICM): pelas parcerias na realização de eventos no setor de petróleo e gás e, principalmente, na integração da Governança do APL de Petróleo, Gás e Naval do Estado da Bahia, para o desenvolvimento de uma política de desenvolvimento para o setor;

FIEB: pela parceria na realização de eventos no setor de petróleo e gás e, principalmente, na integração da Governança do APL de Petróleo, Gás e Naval do Estado da Bahia e no Comitê de Petróleo & Gás, para o desenvolvimento de uma política de desenvolvimento para o setor e na implementação de projetos de desenvolvimento de fornecedores.



Federação das Indústrias do Estado da Bahia



Governo do Estado da Bahia

Secretaria do Planejamento

Secretaria da Indústria, Comércio e Mineração

3. APRESENTAÇÃO

Esta cartilha sobre Responsabilidade Social Empresarial (RSE) tem o propósito de sensibilizar e estimular o intercâmbio de ideias e experiências de pequenos negócios fornecedores do setor de petróleo, gás e energia. É uma ferramenta desenvolvida para iniciar um diálogo sobre boas práticas em RSE. A seguir, apresentamos referências sobre os eixos temáticos Valores e Transparência, Público Interno, Fornecedores, Consumidores e Clientes, Comunidade e Governo.

A RSE é considerada por especialistas como a tendência norteadora de todas as atividades econômicas. Para fornecer à cadeia produtiva de petróleo, gás e energia a alavancagem do desempenho social, ambiental, além da dimensão econômica, o Sebrae e a Petrobras elaboraram um diagnóstico do segmento. Na sequência, empresas que indicaram ações na área foram convidadas a descreverem suas melhores práticas. O levantamento de informações a seguir é o resultado de iniciativas que respondem à inserção de valores e processos socialmente responsáveis.

Um dos maiores desafios empresariais contemporâneos é incorporar a responsabilidade social de forma transversal à cultura organizacional do negócio. Este desafio vale, inclusive, para os pequenos negócios. Para as demais empresas da cadeia de valor produtiva, abre-se um diálogo estimulante: conquistar novos mercados; assumir e disseminar compromissos éticos; conquistar a confiança dos fornecedores, clientes e consumidores; firmar alianças com políticas públicas; respeitar o meio ambiente e a sociedade ao exercer a cidadania empresarial.

4. PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Fundamentos

Ética (ethics)
Equidade (fairness)
Transparência (disclosure)
Prestação de Contas (accountability)
Cumprimento das Leis (compliance)

Contribuições para o seu dia...

Princípios da Responsabilidade Social

- Reconhecimento da importância da transparência
- Participação efetiva das partes interessadas
- Compromisso ético com o meio ambiente e a sociedade
- Consideração da esfera de influência na cadeia de valor
- Valorização da cooperação social e autonomia da sociedade civil organizada
- Promoção da cidadania global e democrática



5. ORGANIZAÇÕES DE REFERÊNCIA

REFERÊNCIA	MISSÃO	WWW.
Instituto Ethos	Mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa.	institutoethos.org.br
Instituto IRIS	Fomentar a prática da responsabilidade social em organizações privadas, não governamentais e governamentais, criando uma nova visão de se fazer negócios que contribua com o desenvolvimento sustentável.	institutoiris.org.br
Instituto Akatu	Mobilizar as pessoas para o uso do poder transformador dos seus atos de consumo consciente como instrumento de construção da sustentabilidade da vida no planeta.	akatu.org.br
Revista Ideia Sustentável	Promover a inserção da sustentabilidade no core business das empresas – superando ações pontuais – e auxiliá-las nesse desafio crucial, tanto para a perenidade do negócio como para o equilíbrio do planeta.	ideiasustentavel.com.br
Fundação Itaú Social	O Itaú entende que a educação é o principal fator a ser considerado para o desenvolvimento sustentável do Brasil. A Fundação Itaú Social tem o objetivo central de formular, implantar e disseminar metodologias voltadas para a melhoria de políticas públicas na área educacional e para a avaliação de projetos sociais.	fundacaoitausocial.org.br

6. BOAS PRÁTICAS EM RSE

- A cooperação social nasce na formalização da AAPV – Associação de Assistência aos Proprietários de Veículos, quando membros se unem para superar uma dificuldade existente na sociedade.
- A conduta gerencial da empresa Mzad Eventos é balizada em valores e princípios éticos e humanizados, por meio da transparência nas relações.
- A Rápido 900 apresenta as vantagens de se criar um ambiente de trabalho favorável para o desenvolvimento de pessoas e para a retenção de talentos.
- Valorizando a esfera de influência na cadeia de valor, o parceiro Cetrel incentiva a C&S Serviços a participar de forma efetiva no crescimento de seus funcionários.
- Compromisso ético com o meio ambiente é a prática das empresas Calmec e AML, uma vez que tratam de logística reversa dos resíduos sólidos.
- A PWR Mission aposta alto: na implantação do sistema de gestão de qualidade - ISO 9000.
- A Viewnet oferece seu expertise para o Instituto Aristides Maltez, abraçando a causa Voluntariado Empresarial.

Cooperativismo e Sociedade

“A postura cidadã está no nosso cotidiano e não fora dele. Está expressa na nossa maneira de ser, no que fazemos, na forma de prestar um serviço, de trabalhar, estudar ou de ajudar a comunidade.”

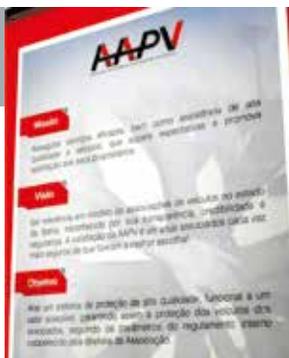
Fundação Itaú Social

O empreendimento coletivo, pessoa jurídica formalizada pela associação autônoma de indivíduos que se unem para satisfazer uma necessidade comum, é caracterizado por cooperativa ou associação. A AAPV – Associação de Assistência aos Proprietários de Veículos atende a um grupo de indivíduos que busca, através de uma ação coletiva, solucionar a dificuldade de assegurar proteção a seus veículos, principalmente daqueles que, por estarem em intensa circulação nas ruas, encontram barreiras para contratar seguro de carro.

A finalidade da associação AAPV não é a lucratividade, mas sim realizar a inclusão social ao gerar benefícios através de uma atividade-meio, para grupos de pessoas com objetivos em comum que, unidas pela cooperação e ajuda mútuas, excedem as dificuldades pessoais quando buscam soluções em conjunto. Com uma visão positiva, o fundador da AAPV encontrou em um impasse vivido por taxistas a oportunidade de atender e solucionar o problema existente na categoria profissional. Como as seguradoras entendem que a adesão de veículos com grande exposição é um risco ao negócio, a categoria de taxistas tende a ficar sem cobertura de proteção veicular ou arca com um alto custo para adquirir o serviço.

Muitos taxistas, para manter seu ofício, ao invés de comprar um táxi, filiam-se a locadoras. Nilton, pai de Renilson do Espírito Santo, fundador da AAPV, administrava o setor de manutenção de uma locadora de táxi. Nesta, a taxa mensal cobrada dos profissionais do ramo embutia o serviço de manutenção dos carros. Nilton do Espírito Santo era o responsável por coordenar o setor, uma oficina. Na oportunidade, ele teve um insight: fundou a associação que oferece segurança com qualidade e presteza para quem busca proteção para o seu veículo, independente de ser taxista ou não.

Desde 2006, a AAPV realiza uma gestão participativa e democrática, proporcionando não apenas proteção veicular aos associados, mas também agregando benefícios que ressaltam a cultura da cooperação e formação da cidadania. Sempre que viável, o coordenador comercial, Augusto Hermes Gomes, embute novos ganhos aos membros da AAPV por agregar benefícios para os socializados, quando formaliza parcerias com organizações das áreas de segurança, entretenimento, educação, dentre outras.



Como a apólice de adesão é mensal, pensar no quesito motivação é fundamental. O que motiva pessoas a serem sócias dessa nova modalidade organizativa é a resposta que encontraremos a seguir. Além da Campanha Bom Vizinho, o novo associado recebe o Vale Combustível. Caso não resgate o bônus, o valor é repassado para o banco de doações. Mensalmente, acumula-se uma média de R\$ 2.000 decorrentes de resgates não efetivados. Sendo assim, o novo sócio se contenta em saber que fez a sua parte repassando automaticamente a quantia do vale para instituição comunitária. Pois é: assim, a proposta de gerar valor para todos continua.

O Clube de Benefícios cria parcerias para construir um presente com oportunidades para seus sócios. A universidade Unifacs e as faculdades da Cidade, FTC e Maurício de Nassau são parceiras do Clube, e oferecem descontos para quem aspira à graduação ampliar sua visão no campo educacional. O jornal A Tarde é o parceiro na área de informação: associados recebem descontos na assinatura. E como todo bom brasileiro é torcedor, é natural que o Esporte Clube Bahia e o Esporte Clube Vitória façam parte desse exemplo de união de esforços, cooperação entre áreas, integração de gostos e interesses.

A construção da cidadania pelas empresas ou por empreendimentos coletivos é importante para que haja a devida conscientização de que o desenvolvimento econômico, social e ambiental de comunidades depende do sistema fechado e burocrático até então vigente. A inclusão social se faz necessária para alçar passos integrados e interdependentes para a estruturação da cidadania plena. Fomentar espaços de desenvolvimento da cidadania, viabilizando a realização de debates democráticos que atendam aos interesses de todos, fortalece a criação de parcerias com empresas estabilizadas como as universidades, meios de comunicação de massa, dentre outras, que por sua vez reforçam o papel da missão social.

Além de gerar credibilidade para os empreendimentos coletivos, o compromisso formal de parceria combate a exclusão social, agrega valor à imagem institucional de parceiros comerciais ou de representantes do governo, pois os retornos positivos ramificam-se direta e indiretamente, dentro da lógica socialmente responsável.

De fato, a possibilidade de criar estratégias colaborativas simplifica os encontros, mas exige criatividade e inovação dos modelos de relações mercadológicas. Graças à experiência adquirida no McDonald's, Augusto Hermes Gomes, coordenador comercial, articula mecanismos integrantes dentro de uma lógica sistêmica. As condições vantajosas oferecidas pelo mercado podem e devem ser estendidas para o funcionamento de cooperativas ou associações.

Segundo a OCB – Organização de Cooperativas Brasileiras, o que caracteriza a sua estrutura organizativa é “Uma sociedade formada por pelo menos vinte pessoas físicas, unidas pela cooperação e ajuda mútuas, gerida de forma democrática e participativa, com objetivos econômicos e sociais comuns”. Já as associações assumem princípios que expressam a crença de que juntos podemos encontrar soluções melhores para os conflitos que a vida em sociedade apresenta, conforme relatado na Série Empreendimentos Coletivos do Sebrae. As formas que as associações podem assumir são: OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, cooperativas, sindicatos, fundações, organizações sociais e clubes. O que difere na sua formalização diz respeito aos objetivos que almeja alcançar.

Participar de associações, sindicatos e fóruns empresariais impulsiona a elaboração conjunta de propostas de interesse público e caráter social. Para garantir a credibilidade da AAPV, além de possuir o estatuto e atender o regulamento interno, a prestação de contas efetivada na assembleia anual encontra-se disponível tanto para associados quanto para o público em geral, interessado na operação, natureza e benefícios da associação.

Para garantir a transparência de informações e responsabilidades, disponibiliza-se o Fale Conosco, um atendimento online. O website atualiza as comunicações e gera um boleto a fim de agilizar processos e simplificar a vida dos seus sócios. Todos os membros recebem o Manual do Associado, documento esclarecedor que perpassa temas relevantes, de modo a contribuir para a preservação de acordos e responsabilidades.

Hoje, a associação está prestes a completar cinco mil sócios que confiam na segurança veicular garantida. Com nove sedes e 17 oficinas associadas no estado da Bahia, o serviço prestado pela AAPV é baseado 100% na tabela FIPE. A modalidade administrativa é o rateio, subdividido em: taxa fixa para despesas administrativas, taxa de reboque e taxa do perfil, que varia de acordo com o ano e modelo do carro. A organização é composta por uma diretoria geral, setor jurídico, setor de sinistro, comercial e administrativo-financeiro.

Com origem em uma situação menos favorecida na sociedade, empreendimentos coletivos, cooperativa ou associação nascem como solução para viabilizar negócios ao acessar o mercado quando de outra forma os objetivos a serem alcançados iriam requerer um esforço maior. Com base na organização social, compartilham-se recursos como meio de alcançar a eficácia operacional em relação ao mercado. O modelo associativismo cada dia mais ganha evidência na medida em que obtém sucesso ao atingir sustentabilidade.

O trabalho cooperativo exige diálogo, habilidade nem sempre utilizada no universo competitivo. O desafio real em empreendimentos coletivos, enquanto ferramenta de gestão, está não necessariamente na técnica de produção, mas sim na competência da comunicação, com-

prometimento e consolidação de um trabalho conjunto. Superar esse desafio é a conquista diária de pessoas que multiplicam a cooperação na vida cotidiana.

Ampliar a relação com o mundo é empreender novas ideias e novas possibilidades na prática cotidiana. O diferencial competitivo vai além de se ter uma empresa economicamente bem estabelecida. Pessoas criam empresas e essas mesmas pessoas são peças-chaves para alcançar o diferencial. O crescimento de todos significa o empoderamento do desenvolvimento local, setorial e territorial para que, por fim, o Brasil possa progredir.

“Empreendimentos coletivos, cooperativa ou associação, nascem como solução para viabilizar negócios ao acessar o mercado quando de outra forma os objetivos a serem alcançados iriam requerer um esforço maior.”

Série Sebrae Empreendimentos Coletivos: Associativismo

Valores, Princípios e Transparência

“Quanto maior o valor da empresa, mais facilmente se exerce a cidadania e satisfaz-se o interesse dos stakeholders.”

Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

O enraizamento das crenças e valores da empresa estará progressivamente incorporado na cultura da organização na medida em que passem por uma difusão sistemática. O poder de influência de lideranças empresariais comprova mudanças na consciência, comportamentos e atitudes que beneficiam o desenvolvimento local. Como agente de mudança social, a empresa Mzad Eventos estende a suas relações valores e princípios éticos e humanizados.

Kithi, hoje sócia de Edvaldo Passos Santos, antes era apenas amiga de quem a desafiou para fechar um bom contrato. Foi assim que se iniciou a sociedade entre ambos: na base da confiança. Empoderada de determinação, persistiu em conquistar novos desafios. Na gestão, unidos foram capazes de quebrar paradigmas ao driblarem com sabedoria obstáculos do cenário empresarial. A repetição de padrões conflituosos os levava a buscar novos desafios. O cenário inicial de outra hora transformou-se no prazer de contribuir para o crescimento do outro.

Antes de ver seus funcionários, clientes ou parceiros como parte do negócio, esta empresa trata das relações entre indivíduos, seres humanos únicos como pessoas e plurais enquanto dotados de crenças, hábitos e experiências de vida. Dois sócios, uma secretária, uma cozinheira, três técnicos fixos e outros volantes, esta é a equipe da Mzad. A empresa, com sete anos de existência, levou cinco anos para juntar profissionais que levam a seriedade da marca, que atende uma carteira de clientes alocados de Norte a Sul do Brasil. Valores e transparência enraizados são garantia não apenas da qualidade do serviço, mas principalmente de relações estabelecidas.

Seus valores são: altruísmo, sabedoria, diálogo; aceitação do outro, justiça, decência; sinceridade. Bem pontuadas, as práticas vivenciais das relações entre os envolvidos no negócio partem do pilar balizado em valores éticos, erguidos com a determinação, disciplina e a persistência dos sócios da Mzad, empresa de eventos e locação de equipamentos. Ao compreender que era preciso alinhar uma atuação massiva, o corpo funcional passou a entrar em entendimento com as diretrizes comportamentais estabelecidas pela empresa.

Um padrão de vida satisfatório para todos é o que fundamenta a boa convivência. Nesse sentido, a direção da empresa deixa claro: limites existem. Para tanto, alguns critérios essenciais permeiam o corpo operacional desta, sendo eles: não trazer vícios de outras empresas e nem ter malícia; não induzir a posturas desonestas e inidôneas; ter um histórico positivo não apenas profissional, mas também na sua vida social e familiar. A integridade e seriedade são critérios que norteiam escolhas e a permanência dos funcionários.

Na empresa, o erro é reconhecido como algo humano, portanto a penalidade parte do questionamento: o que você faria se estivesse no meu lugar? Na posição do outro, do líder, o funcionário concilia o seu reposicionamento. O monitoramento do fluxo do clima organizacional é efetivado de forma colaborativa, com respeito e critério. O desenvolvimento de causas e consequências sobre o cumprimento de acordos internos, legais e operacionais, das atribuições e responsabilidades, é regulamentado e avaliado.

Toda tomada de decisão considera o princípio da assimilação dos valores constatados nas atividades, do cumprimento das normas e regras, de forma que a reputação íntegra da empresa seja um instrumento de crescimento e desenvolvimento de pessoas que trabalham juntas. A autonomia é dada na medida em que surge o merecimento, através de práticas comprovadas pela sua eficiência, de forma vivencial.

Há limites tanto para funcionários, quanto estendidos a parceiros e clientes. Com transparência, prudência e argumentos plausíveis, o dito popular foi objeto de reflexão: o cliente sempre tem razão. A conscientização e mobilização da sua rede de relacionamentos tornam-se possíveis com diálogos estruturados, sempre norteados pelos valores nos quais Edvaldo e Kithi acreditam e praticam. O envolvimento dos clientes e parceiros na cultura organizacional faz parte da política de gestão socialmente responsável, ética e transparente.

Hoje em processo de manutenção da ordem organizacional, o posicionamento de todos que trabalham e se relacionam com a Mzad atua resolvendo conflitos de interesse, tendo suas colocações ouvidas e ajustadas à realidade que satisfaçam as partes, por meio de uma abordagem adequada a manter as atribuições e responsabilidades previamente acordadas.

SAIBA MAIS

TRANSPARÊNCIA

www.bovespa.com.br

www.ibgc.org.br

www.cvm.gov.br

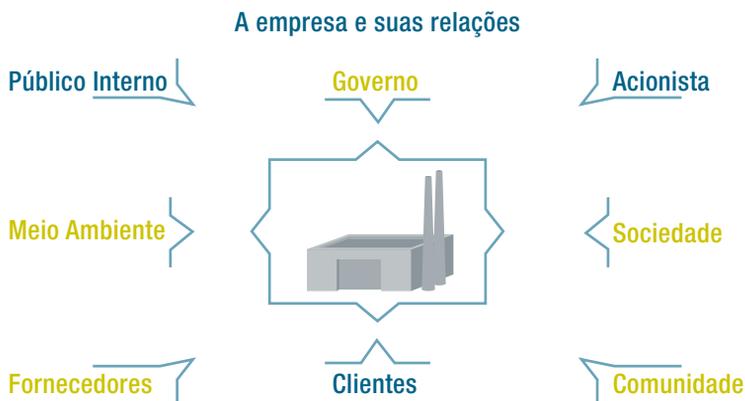
Quanto maior a disseminação de condutas éticas, na base da transparência, mais eficaz será a repercussão positiva da imagem da cadeia de valor de determinado segmento. A difusão da imagem setorial na rede de relacionamentos no mercado, quando propagada por formadores de opinião ou por canais de comunicação, viabilizam o fortalecimento da cultura local comprometida com a qualidade e a excelência.

Nesse sentido, a Mzad faz o seu papel, já que tem no seu cotidiano registros que confirmam a sua responsabilidade social, ações com resultados positivos, sempre direcionados para a visão de um futuro próspero. Todo o esforço e investimentos realizados para incorporar comportamentos produtivos são frutos de uma direção consciente sobre as barreiras a superar diante do caminho trilhado diariamente.

E foram muitas as barreiras vencidas pela Mzad, já que o novo por vezes assusta, gera insegurança, coloca o fechamento de contratos em risco. Posicionar-se firmemente é reconhecer o valor do serviço prestado, é qualificar a equipe para honrar acordos, é confiar nas próprias convicções. Dessa forma, os sócios traçaram um inovador modelo de gestão, alinhado no compromisso social da visão e da missão da empresa. Para garantir a credibilidade do jeito de ser da Mzad, muita negociação dos ideais foi e é conversada, pontuada. O envolvimento dos parceiros gera compromisso mútuo com os objetivos e as metas estabelecidas que venham impactar no desenvolvimento da cadeia de valor.

A competência gerencial na rotina, nos resultados conquistados gradativamente e no meio social agrega valor a uma perspectiva de qualidade de vida. Reconhecida no mercado pela sua integridade, através de uma abordagem franca e firme, materializam-se condutas e padrões comportamentais humanizados. As relações transparentes com a rede de relacionamentos, conforme mostra a Figura 1, são atos integrados de responsabilidade social de empresas em busca de uma posição de liderança em seu segmento de negócios, cujas discussões visam contribuir para a consolidação de elevados padrões de convivência no ambiente empresarial.

FIGURA 1 REDE DE RELACIONAMENTO (STAKEHOLDERS)



Fonte: Adaptação do Instituto Ethos

O ser humano é complexo e dinâmico: todos somos influentes e somos influenciados. “Pensar a empresa é olhar para as relações”, afirma Kithi, estudiosa em antropologia e artes plásticas. Ela ressalta que, com apoio e confiança de Edvaldo Passos Santos direcionando a operação, hoje pode se dedicar mais a minúcias estratégicas, com uma ótica focada no capital humano e social. Com transparência, constância e valores éticos na base, a Mzad incorpora no seu quadro funcional uma prática que prima pelo diálogo, pela negociação e satisfação de todos. A direção dissemina o respeito a tudo e a todos.

O que pode fazer para auxiliar o cliente é o objetivo principal da Mzad. O retorno financeiro é uma consequência. Com consciência da integridade que conquistaram trabalhando unidos, os sócios apontam uma consideração relevante, reflexo da empresa socialmente responsável por eventos culturais e corporativos.

Dado o dinamismo do contexto social, é necessário criar mecanismos de incorporação de uma conduta responsável e sincera ao promover a participação de todos os envolvidos no processo. Portanto, a adoção de uma postura clara e transparente no que diz respeito aos objetivos e compromissos éticos e humanizados da empresa vem fortalecer a legitimidade social de suas atividades, refletindo positivamente no conjunto de relações da sua cadeia de valor.

“A riqueza do segmento empresarial reside na fonte rica de recursos humanos, no poder de influência na cadeia de valor e na possibilidade de exercer o papel de agentes de mudanças de consciência, comportamento e atitudes que contribuam com o desenvolvimento social.”

Instituto IRIS

Funcionários em Desenvolvimento

“Liderar é transformar sonhos em realidade, liberando a energia de todos para manter o sonho coletivo.”

Waldez Ludwig – Consultor em RH

Qual a empresa ideal para se trabalhar? A satisfação de colaboradores com mais de trinta anos de dedicação à empresa responde esta questão. A Rápido 900 é uma empresa socialmente responsável que não se limita a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista, ainda que esse seja um pressuposto indispensável. A empresa de logística com filial na Bahia é um exemplo no que se refere à Gestão de Pessoas.

No mercado há 51 anos, a Rápido 900 tem no seu histórico o desenvolvimento de profissionais e a retenção de talentos. Maria Conceição Goes hoje é encarregada administrativa, mas já passou por diversos setores. Durante 31 anos trabalhando na mesma empresa, entrou como auxiliar de escritório, foi telefonista, trabalhou nos setores de Expedição e RH – Recursos Humanos. Hoje ela se orgulha de trabalhar ao lado do gerente Isaías Ferreira da Silva, profissional que há 27 anos é responsável por coordenar uma equipe de 30 colaboradores.

Para dar conta da frota de 400 veículos, entre próprios e terceirizados, o aproveitamento interno, a promoção, é um benefício que advém do merecimento avaliado a partir do desempenho. Efetua-se uma avaliação de desempenho para averiguar o resultado da habilidade profissional, bem como a competência por cargo e função. Delegam-se poderes dando autonomia aos seus colaboradores a fim de fortalecer o trabalho da equipe, sempre supervisionada em prol da manutenção da qualidade do serviço prestado e do atendimento aos prazos de entrega das mercadorias aos clientes. Todos devem estar focados em alcançar as metas de acordo com os objetivos estratégicos.

Atenta aos padrões da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o seu quadro operacional possui deficientes físicos. Da portaria à administração, o respeito à diversidade está presente. A atrofia nos membros inferiores de Silvio da Conceição é uma deficiência física que não impede que o porteiro mantenha a segurança da empresa e receba a todos com empatia. Além da oportunidade de trabalho, tanto Silvio da Conceição quanto os demais recebem auxílio refeição, cesta básica e plano de saúde. Isto porque a compreensão é de que conceder benefícios faz parte da política de valorização dos colaboradores.

SAIBA MAIS

DIREITOS RELAÇÃO DO TRABALHO

www.ilo.org.br
www.oitbrasil.org.br

E como todo colaborador precisa estar bem disposto para executar suas funções, a Rápido 900 oferece, além do Serviço de Proteção, plano de saúde estendido para a família do funcionário, bem como incentiva a realização de checkup e exames gerais periódicos. Nesta empresa acredita-se que hábitos saudáveis são um meio de promover a produtividade. Assim, para concretizar uma atmosfera confortável para se trabalhar, o projeto do ambiente de trabalho é pensado, aproveitando a luminosidade local, ventilação natural, os

móveis são ergonômicos e os equipamentos são apropriados para execução das tarefas.

A empresa, quando possível, deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de sua equipe, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações internas. A Rápido 900 possibilita que o colaborador se aperfeiçoe profissionalmente (Figura 2: Ciclo de Gestão de Pessoas). Ele é, inclusive, autorizado a realizar cursos durante expediente de trabalho, quando o conhecimento adquirido pode ser aplicado para alcançar resultados mais eficientes.

Proativos, empenhados e comprometidos com o cargo que ocupam há anos na Rápido 900, tanto Maria Conceição Goes quanto Isaias Ferreira da Silva mantiveram sorrisos no rosto ao falarem sobre a empresa em que trabalham. A satisfação aumenta quando oferece PL – Participação no Lucro, política de recompensa da empresa ideal capaz de reter talentos e manter a presença de profissionais que fazem parte das conquistas obtidas durante meio século de operação.

FIGURA 2 CICLO DO SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS



Fonte: Adaptação NAMEDIDA – Sebrae

Satisfação do Cliente

“As normas e certificações estão inseridas num contexto de gerenciamento estratégico da responsabilidade social empresarial que, tendo como base a transparência, valores éticos e diálogo, considera todas as partes envolvidas ou impactadas pela empresa e visa melhorias das relações com estas partes.”

Petrobras Universidade Cooperativa

A transparência e a prestação de contas elevam a credibilidade ao permitir certa comparabilidade da empresa com o restante do mercado. Para tanto, é fundamental existirem procedimentos operacionais padronizados, baseados no mecanismo de melhoria contínua. Com uma vasta experiência no ramo de Petróleo, a mais recente decisão estratégica da PWR Mission – Regional Nordeste refere-se à implantação do sistema de gerenciamento e auditoria da satisfação do cliente. A empresa PWR Mission aperfeiçoa a qualidade dos serviços, propiciando alavancagem da reputação institucional para divulgação no mercado nacional e internacional.

Com matriz no Rio de Janeiro, a PWR Mission possui negócios tanto no Brasil quanto no restante da América do Sul. Além disso, possui parceiros na China, Canadá e Estados Unidos, trazendo no histórico uma ampla vivência internacional. Sua trajetória se inicia em 1972, quando a Mission Manufacturing Company foi incorporada ao grupo TRW, e nos anos 80 a filial brasileira daquela empresa foi adquirida pela nacional Sanson Ind. Mec. Ltda, posteriormente registrada como PWR Mission.

A mudança de paradigma da empresa se dá ao vencer a licitação da Petrobras quando esta cria uma nova política, transferindo para o setor privado a operação de serviços de elevação artificial de petróleo através de bombeio centrífugo submerso. Em 1997, a Petrobras passa a terceirizar os serviços de operação de poços, a partir de uma licitação vencida pela PWR. Sem uma vivência anterior neste tipo de serviço, a PWR Mission obteve o suporte inicial da norte-americana precursora do método de elevação artificial utilizado, que apoiou com o fornecimento de equipamentos e prestou assistência técnica para a operação.

A parceria da PWR com a empresa estrangeira marcou de forma pioneira o crescimento e participação no mercado de serviço de elevação artificial no Brasil. Nesse momento, a filial baiana da PWR Mission foi implantada, instalando o seu galpão em Catu-BA, provendo equipamentos e serviços. E com suporte da empresa internacional, prepara o time operacional.

Técnicos norte-americanos, peruanos, venezuelanos e de outras nacionalidades vieram ao Brasil treinar a equipe e dar o apoio inicial às operações.

Encerrado o contrato com a Petrobras em 2004, chegou o momento de realizar uma mudança estratégica. Então, a filial da PWR mobilizou forças e, com apoio da Petrobras, que acreditou no seu comprometimento e qualidade de serviços, sugeriu a diversificação de seu portfólio, ampliando o foco para outro método de elevação artificial: o Bombeio de Cavidade Progressiva – BCP fornece indicação de uma potencial parceira. Inicia-se, a partir daí, o relacionamento com Netzsch, momento apropriado para dar a volta por cima.

A PWR Mission estabelece, então, uma nova parceria com um grande fornecedor internacional de bombas BCP e parte para a conquista de novos clientes, abrangendo oportunidades em operadores privados que estavam em um momento de estruturação e expansão. A presença constante nos clientes e a excelência na prestação de serviços fizeram a diferença. Ao ouvir pessoalmente cada envolvido no processo, identificou-se previamente a necessidade de cada cliente. O resultado foi a satisfação plena, o que permitiu aumentar a participação no mercado.

Esta experiência teve uma grande relevância ao se avaliar o retorno sobre a satisfação do cliente. Focado na solução, Eduardo Bastos, gerente geral regional, conduz a corporação de forma pragmática e objetiva. Com tecnologia, know-how e vasta experiência, inclusive no mercado internacional, atualmente a organização está determinada a implantar o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) a fim de obter a certificação ISO 9000, para a Regional Nordeste, e que já existe nas demais unidades da empresa, no Rio de Janeiro e Macaé. O sistema para ações corretivas com enfoque na prevenção, em conformidade com regras, códigos e leis locais, é a materialização da própria da Responsabilidade Social Empresarial (RSE).

A Política de Qualidade da PWR Mission, em sua filial localizada na Bahia, visa comercializar equipamentos e prestar serviços para elevação de fluidos, efetivando o monitoramento do funcionamento destes, de forma a atender a necessidade dos clientes, com base nos requisitos regulamentares e estatutários aplicáveis. Desta forma, promove-se a melhoria da gestão dos processos para garantir a qualidade dos serviços, impactando na manutenção e/ou elevação da satisfação dos clientes.

A ação estratégica é de grande valia quando compreende a Política Nacional de Conteúdo Local, política federativa que permite a operação de empresas estrangeiras atuando em parceria com empresas locais. Sendo assim, as políticas de qualidade da empresa e sua busca por certificação são mecanismos que agregam valor perante os arranjos produtivos, gerando parcerias e fortalecendo alianças estratégicas em prol do desenvolvimento econômico e social.

As normas e certificações estão inseridas num contexto de gerenciamento estratégico da RSE de grandes empresas, bem como atendem a Políticas de Estado, conforme mostra a Figura 3: Justificativas para Obter Certificação.



Então, quais seriam as principais justificativas para tomada de decisão referente à implantação do Sistema Integrado de Gestão de Qualidade (SIGQ)? Para a PWR Mission – Regional Nordeste, além de obter maior qualidade e controle sobre suas operações, isso assegura decisões baseadas em objetivos, metas e no plano de ação, o que torna efetiva a satisfação dos clientes, cada vez mais exigentes em termos de quesitos como qualidade, segurança, meio ambiente e saúde dos colaboradores.

Assegurar a adequação, pertinência, eficácia e propor melhorias afirmam a responsabilidade e autoridade sobre a conformidade dos serviços a serem divulgados e comunicados aos stakeholders. A elaboração de relatórios e sistemas de comunicação com stakeholders é o próximo passo para fortalecer a legitimidade do investimento, potencializando a participação e abertura de novos mercados. Implantar sistemas de gestão explicita a transformação de uma abordagem de “compliance” para a de sustentabilidade.

Compliance é o conjunto de ações para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da instituição ou empresa, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possam ocorrer. Uma gestão voltada para sustentabilidade compreende a lógica da governança corporativa.

Segundo o Instituto Ethos, a excelência do atendimento se concretiza quando a empresa socialmente responsável apoia seus clientes e consumidores antes, durante e após a efetuação da venda ou prestação do serviço.

FIGURA 4 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA CERTIFICADA

Características primordiais que devem ser apresentadas pela empresa a ser certificada

1	– Comprometimento da alta administração
2	– Enfoque na prevenção e não na reação
3	– Conformidade com regras, enfoque e leis locais
4	– Sistema para ações corretivas
5	– Participação dos funcionários
6	– Enfoque na melhoria contínua
7	– Busca de fornecedores éticos

Fonte: Adaptação NAMEDIDA – Sebrae

Neste aspecto, o SIGQ busca reverter não apenas as não conformidades mas adaptar-se às necessidades e demandas, desenvolvendo ações de melhoria na confiabilidade, eficiência, segurança e disponibilidade dos produtos e serviços, conforme a Figura 4: Características da Empresa Certificada.

A implantação do SIGQ requer determinação e foco. A efetiva aplicação do sistema inclui a melhoria contínua de processos em conformidade com instalações, permeando a produção, alinhando processos e proporcionando melhores resultados. Imerso em múltiplas atividades simultâneas, o processo é composto, muitas vezes, por uma equipe enxuta e requer um funcionário praticamente exclusivo, apoiado por uma consultoria, para sua implantação. Tudo isso, além do alto custo do processo, constitui um fator a prorrogar a decisão assertiva de buscar uma certificação.

Uma vez consciente da importância da certificação International Organization for Standardization (ISO), agrega-se vigor e motivação, já que este é um instrumento de impacto na imagem institucional. Ao obter o Selo ISO 9000, a PWR Mission – Regional Nordeste garantirá a legitimidade de todo investimento realizado. Ao ter a credibilidade de uma certificadora, é garantido também o sucesso de novos contratos e atividades produtivas que gerenciam

seus impactos nas dimensões social, ambiental e econômica. O balanço de parâmetros mais abrangentes das operações é o aprofundamento da prática “real” do conceito de responsabilidade social e sustentabilidade.

Com ou sem o propósito de obter a certificação, as Normas Brasileiras existentes garantem um maior desempenho operacional, quando cumpridas, gerando maior produtividade, bem como credibilidade para atender critérios contratuais exigidos na cadeia produtiva de valor.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a responsável pela normalização setorial. Os Projetos de Normas Brasileiras circulam abertamente para consultas públicas pelos demais interessados. As normas podem ser usadas por partes internas e externas, incluindo organismos de certificação, para avaliar a capacidade da organização em atender aos requisitos do cliente, os regulamentos e as condições da própria organização. Convém afirmar que a decisão estratégica de uma organização define o momento da adoção de sistemas de gestão, que é influenciado pelas necessidades, objetivos específicos, produtos fornecidos, processos empregados e tamanho da estrutura da organização.

SAIBA MAIS

NORMAS E ISO

www.iso.org

www.abnt.org.br

www.inmetro.gov.br

Sistemas de gestão descrevem uma cadeia de procedimentos aplicáveis a distintas áreas. Quer sejam sistemas de gestão de qualidade, gestão de segurança e saúde ocupacional, gestão ambiental, gestão financeira ou gestão de risco. Para cada sistema são determinados os resultados esperados, planejados estrategicamente. Mercado, negócio, clientes e consumidores, força de trabalho e estrutura organizacional são variáveis inerentes aos sistemas e processos de gestão, as quais deverão ser levadas em consideração na sua implantação. A interação entre tais determina critérios e métodos necessários para assegurar o controle das operações, por meio do monitoramento de processos, sequência de atividades e respostas de relações.

Ao longo de seu histórico de atuação no mercado, a PWR Mission – Regional Nordeste busca se adequar ao cumprimento de requisitos do Sistema Integrado de Gestão de Qualidade. Como valor fundamental, a equipe da organização se empenha em satisfazer plenamente o cliente. Por outro lado, ao valorizar e comunicar as operações do negócio, relativos aos produtos e processos, a empresa fideliza clientes atuais e conquista novos, criando credibilidade para a expansão no mercado. Através de decisões estratégicas, com visão de futuro, a filial da PWR Mission avança com ética e responsabilidade social.

Fornecedores

“A empresa deve, sempre que possível, orientar os fornecedores a seguir seus princípios de responsabilidade social e se dispor a ajudá-los na sua implantação.”

Indicadores Ethos-Sebrae

A empresa socialmente responsável envolve-se com seus fornecedores e parceiros, cumprindo os contratos estabelecidos e trabalhando pelo aprimoramento de suas relações de parceria. O elo entre a C&S Serviços e a Cetrel é a comprovação do fortalecimento da cadeia de fornecedores, uma vez que, por meio de um acordo mútuo, unem esforços promovendo o desenvolvimento de negócios e de pessoas, ao valorizar o público interno da empresa prestadora de serviço.

A C&S Serviços é uma empresa nacional fundada em 1994, sediada no município de Dias D’Ávila (BA). No decorrer de sua longa trajetória tem atuado com a missão de contribuir para o aumento da competitividade nos negócios dos clientes, empresas das quais é fornecedora de soluções que asseguram e promovem integridade no mercado, aumentando sua eficácia



empresarial, através de um sólido compromisso de parceria. Para manter-se no mercado durante vinte anos e honrar sua missão, visão e política de qualidade, além do empenho do corpo diretor, a C&S Serviços contou com a atitude de cooperação mútua e contínua dos clientes. O alinhamento de propostas exige, de fato, responsabilidade e confiança de todos, a fim de avançar com sucesso.

A legitimidade de estratégias bem-sucedidas tem início a partir da definição de negócio. É preciso saber a razão social do negócio na sociedade, a sua função altruísta. É fundamental estar no cumprimento da legislação, evoluindo até posturas mais proativas. Nesse sentido, está claro para a C&S Serviços a importância de definir uma Política de Qualidade. O princípio é operar de forma a satisfazer as necessidades

dos clientes com produtos e serviços de qualidade, atendendo interesses recíprocos. Com um enfoque baseado na reciprocidade, as empresas envolvem-se uma com a outra na busca de garantir a integridade no mercado.

Segundo Francisco Araújo, responsável pela C&S Serviços, o papel da Cetrel tem possibilitado planejar e implementar melhorias contínuas de qualidade, pontos positivos que vão além do padrão de qualidade, como também permeiam a preser-



vação do meio ambiente, segurança e saúde de seus funcionários. A cultura da cooperação é intermediada por Bartolomeu Lessa, gestor de Manutenção, Mecânica e Caldeiraria da Cetrel, organização responsável pela destinação de efluentes industriais. De forma a orientar a empresa prestadora de serviço, a Cetrel incentiva fornecedores e parceiros a aderirem aos compromissos que ela adota perante a sociedade. Os participantes de sua cadeia ganham vigor para, progressivamente, alcançarem a eficiência produtiva.

Os critérios voltados à responsabilidade social na escolha de fornecedores, exigem, por exemplo, certos padrões de conduta nas relações com os trabalhadores ou com o meio ambiente. Em consonância com critérios dos clientes, o Programa de Segurança, Saúde e Meio Ambiente da C&S Serviços estabelece temáticas relevantes no seu Sistema de Gestão de Pessoas. As capacitações englobam ferramentas preventivas, inspeção de segurança geral e nos serviços, bem como campanhas de conscientização.

Para buscar a sustentabilidade do negócio e o desenvolvimento do quadro funcional, a empresa C&S Serviços criou um ambiente de trabalho favorável para melhorar o desempenho de todos. Comprometida, estimula o aperfeiçoamento do pessoal, cria encontros pessoais e em grupo, efetua avaliação de desempenho do trabalho em equipe. Incentivada pela Cetrel, promove um programa de educação técnica, com foco na prevenção e manutenção da saúde e segurança no trabalho e para o meio ambiente.

O investimento permanente no desenvolvimento de produtos e serviços confiáveis prioriza a contratação de fornecedores estruturados e dispostos a estabelecer um auxílio mútuo no desenvolvimento de seus processos produtivos e de gestão. É esse perfil de fornecedor que dá credibilidade às operações de quem a contrata. Os funcionários treinados pela C&S Serviços transferem conhecimentos técnicos e valores éticos e de responsabilidade social para o seu dia a dia de trabalho e para os clientes para os quais prestam serviço.

Para avaliar a incorporação da teoria na prática, além da avaliação de desempenho das atribuições e cumprimentos de prazos, é realizada uma inspeção. Semanalmente, aplica-se um check list nos veículos e, mensalmente, confere-se o estado de bom funcionamento dos equipamentos. A extensão de valores que prezam pela conservação do sistema organizacional passa a ser vistoriada por todos os responsáveis pelo resultado final do contrato.

A gerência estratégica de pessoas em uma empresa é uma ciência. O processo de adequação, certamente, não se restringe ao público interno. Envolver os fornecedores e parceiros para cumprirem os contratos estabelecidos é um trabalho de aprimoramento, também, de suas relações de parceria que impactam no sucesso sustentável da cadeia produtiva de valor.

Organizações com um olhar atento à sua cadeia produtiva, como a C&S Serviços, além de incluírem a perspectiva da responsabilidade social nos contratos, articulam ações de melhoria contínua, já que, isoladamente, as barreiras a serem superadas ganham uma dimensão maior do que vencidas em conjunto. O comprometimento é fator indispensável para partilhar recursos, combinar competências, dividir ônus e enfrentar riscos. A cooperação é fundamental para a obtenção dos resultados almejados conjuntamente.



Meio Ambiente

“Contas de água e energia, produtos utilizados no dia a dia dos escritórios e fábricas como papel, copos plásticos, impressões etc. têm uma relação direta com o tema sustentabilidade, contudo nem sempre fica claro a correlação para as empresas.”

SEG ON LINE Responsabilidade Socioempresarial

Quais são as estratégias essenciais, relacionadas ao ciclo de vida do produto e da cadeia de valor, que orientam os mercados atuais? Para estarem competitivos no mercado em que atuam, a Calmec e a AML ressaltam a importância da adoção de práticas voltadas para o atendimento da PNRS – Política Nacional de Resíduos Sólidos, tendo como base a compreensão acerca do que são resíduos e de seu gerenciamento adequado.

Em 2011 foi regulamentada a Lei nº 12.305/10, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos e, logo, todas as empresas deverão atender às exigências, sob pena de arcarem com as consequências legais. Desenvolver competências para compreender a sustentabilidade empresarial como vantagem competitiva para atuar no mercado é estar diante de um cenário no qual os riscos legais da má gestão dos resíduos podem ser transformados em oportunidades.

Cumprimento da Lei – Adequação à Política Nacional de Resíduos Sólidos

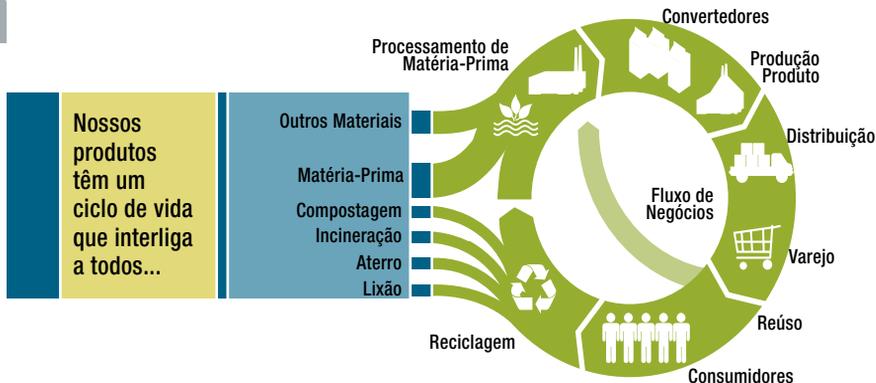
INSTRUMENTO OBRIGATÓRIO	MPE – CRITÉRIOS PARA ELEIÇÃO
Coleta Seletiva	Por Município
Logística Reversa	Por Segmentos Produtivos Produtos tóxicos/perigosos
PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Por Critérios de Risco dos Resíduos – Industriais, saúde, construção civil etc., independentemente do porte e setor
	Por Volume de Resíduos – Acima de 120 litros – lixo extraordinário (Exemplo: Rio de Janeiro)

Fonte: Felsberg Associados

Extrair, produzir e descartar. Mas, descartar onde? Baseadas nessa reflexão, a Calmec e a AML passam a ter atitudes sustentáveis. Ambas começaram a repensar a destinação adequada da sua produção.

A AML, fabricante de antenas, obteve desconto na compra da matéria-prima ao devolver para o próprio fornecedor os ferros não aproveitados. Tudo isso culminou com um novo modelo de se pensar os custos de produção. Compreender o ciclo fechado de produção permite estar atento à seguinte questão: todos os resíduos de uma empresa são utilizados como insumos para outra ou para ela mesma, conforme mostra a Figura 5.

FIGURA 5 CICLO DE ECOLOGIA INDUSTRIAL



Fonte: Adaptação Instituto Ethos

Por assemelhar-se aos modelos que resumem o ciclo de vida dos organismos, este novo conceito de processo é conhecido por Ecologia Industrial, conforme a Figura 6. A lógica do ciclo de vida de um organismo se assemelha ao ciclo de vida produtivo. A autoanálise empresarial busca, então, reavaliar a forma de atuação na cadeia produtiva, encontrando respostas para reduzir os impactos sobre o meio ambiente e a sociedade.

A redução dos impactos ambientais é uma excelente iniciativa, mas todos podem e devem ir além nas boas práticas. A Calmec, por exemplo, não apenas gerencia seus resíduos sólidos e fluidos, como destina os ferros para o Sucatão, em Dias D'Ávila, e os óleos para a Favave. A cooperativa de agentes catadores, um ferro velho, está englobada no estágio de disposição final. A inclusão social de pessoas em situação de vulnerabilidade na sociedade, demonstra uma postura de acolhimento, um olhar altruísta que beneficia o aumento do volume de materiais que serão transformados por usinas recicladoras.

A Calmec é uma empresa nacional que tem como atividade a montagem e a manutenção industrial, além de ser prestadora de serviços para a Caraíba Metais, Fafen, Dow Química, Dupon, Cetrel, Petrobras, dentre outras gigantes do setor. Para tanto, atende à legislação ambiental, bem como se adequa às exigências dos clientes. Para o administrador da empresa, Abraão Bahia, sensibilidade e novas experiências somadas à valorização dos saberes cotidianos, são importantes para atingir os resultados dos objetivos formulados para cada atividade produtiva.

Pensar consciente sobre todos os estágios do processo de produção e comercialização, desde a sua origem nos recursos naturais, até a disposição final dos resíduos de materiais, gera um diferencial competitivo. O diferencial está tanto em termos de imagem, quanto na redução de custos ou até mesmo no ganho com venda de outputs, materiais descartáveis (pós-uso). O olhar focado no gerenciamento de riscos perpassa toda a cadeia produtiva. É necessário que empresários socialmente responsáveis gerenciem as operações, desde a extração das matérias-primas, o processo de finalização de um produto ou serviço, passando pela embalagem, o transporte para distribuição ao ponto de venda, até o uso contínuo no descarte e sua disposição final.

Mais importante do que as respostas, são as perguntas. Quem já se questionou: qual é o impacto ambiental e socioeconômico do meu produto, comparado aos produtos dos meus concorrentes que já estão no mercado? O essencial é perceber que seu desconhecimento pode gerar muitas perdas, caso não cumpra pré-requisitos de fornecimento para grandes empresas. Uma vez que as grandes empresas contratantes são certificadas por selos que prezam por tais áreas estruturantes, é fundamental estar atento aos critérios de contratação, já que a responsabilidade social deve ser estendida à toda a cadeia de fornecimento.

Manter o alinhamento de procedimentos às exigências legais e critérios das certificações é um pré-requisito. A justificativa pode ser exemplificada ao estar ciente de que grandes empresas são certificadas pela SA 8000, como a Oxiteno, GE Química, Enca, Cetrel e Petrobras. A SA 8000 tem como referência os padrões de gerenciamento da qualidade ISO 9000 e o padrão de gerenciamento ambiental ISO 14001. Com ou sem capital aberto, grandes empresas buscam superar todos os gargalos das barreiras alfandegárias.

Estar apto para participar da cadeia de valor sustentável das grandes empresas viabiliza a evolução do negócio. A ecoeficiência é um processo que fortalece a cadeia de valor dessas grandes empresas que, por sua vez e cada

SAIBA MAIS

MEIO AMBIENTE
www.mma.gov.br
www.fsc.org
www.mct.gov.br

vez mais, exigem de seus fornecedores o cumprimento solidário das metas que são obrigadas a cumprir. Instrumentos como o 4R, Coleta Seletiva, Produção Mais Limpa, Logística Reversa e Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) são ações operacionais inseridas na lógica da Economia Verde.

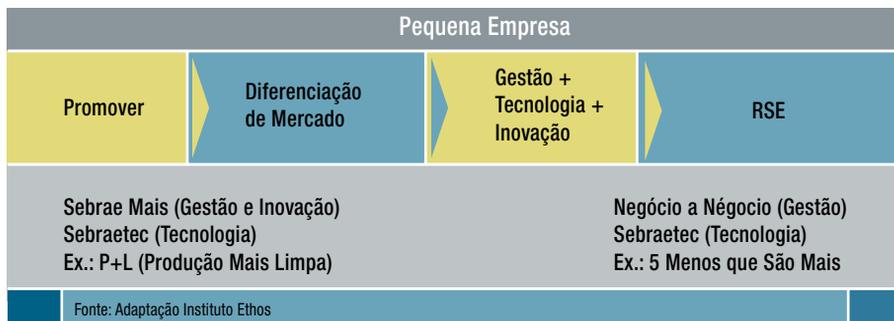
O adensamento do grupo sedimenta-se na perspectiva de acessar novos mercados à luz das oportunidades do momento atual. Para se aprofundar no tema, recomenda-se conhecer o Programa Tear da Petrobras, cuja abordagem leva o assunto sustentabilidade para seus fornecedores. Recomenda-se também o acesso ao site do Centro Sebrae de Sustentabilidade, através do site: www.sustentabilidade.sebrae.com.br.

Na agenda do dia, a empresa AML disponibiliza para seu fornecedor a entrega de resíduos reutilizáveis e recicláveis e a Calmec atua em parceria com cooperativas e associações de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis. Às demais empresas, sugere-se iniciar a reflexão acerca de estratégias competitivas a partir do ciclo de vida do produto ou serviço ofertado. Estruturar e implementar sistemas de logística reversa, mediante retorno dos produtos após o uso, é a medida legal certa para gerar oportunidades.

Outra sugestão oferecida é quanto aos resíduos de agrotóxicos, pilhas e baterias, pneus, óleos lubrificantes, lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio, mercúrio e de luz mista, produtos eletroeletrônicos e seus componentes, que independentemente do porte da empresa, a disposição adequada dos descartáveis é, sem dúvida, uma atitude sustentável. Vale conferir os resultados gerados por uma produção mais limpa.

FIGURA 6 RESULTADO DE AÇÕES ECOEFICIENTES

**ATENDIMENTO COM
FOCO/ESCALA**



Voluntariado Empresarial e Comunidade

“O consumidor consciente reconhece seu poder protagonista de transformar o mundo através do emprego de seus recursos financeiros, intelectuais e da sua disponibilidade de tempo.”

Instituto Akatu

A pessoa entra na internet, olha sua caixa de e-mail, vai no site de busca, pesquisa, escreve algo no Twitter, comenta no blog de seu interesse, adiciona amigos nas redes sociais. A sociedade contemporânea é movida pelo computador. A globalização, com a era digital, tornou o mundo realmente plano. Plano e pleno de possibilidades. Nessa lógica, quase que como um visionário, com vasta experiência profissional, Elissandro Lima efetiva intervenções na área de estruturação e comunicação digital.

Com ritmo acelerado, similar ao das mudanças trazidas pela era da internet, o representante da Viewnet interage provocando melhorias no campo digital e nas bases operacionais por onde circula profissionalmente. Prova disso, cita-se como exemplo as benfeitorias já presentes no atendimento do Hospital Aristides Maltez. A Viewnet foi prestar serviço para o hospital caracterizado como Instituto do Câncer da Bahia. Sensibilizado e envolvido com a ação social deste, a relação entre as partes foi fortalecida: ampliou-se o serviço, mas em caráter de voluntariado empresarial.

Espontaneamente, a empresa foi convidada a novas trocas, novas formas de servir ao próximo, vontade expressada pelo fundador, o prof. Aristides Maltez, quando disse: “Essa é a lâmpada da caridade que jamais se apagará no coração dos meus seguidores”. Envolvido pela causa nobre do Instituto do Câncer da Bahia, hospital que atende a população carente, Elissandro Lima busca hoje contribuir com sua experiência, ao se tornar um parceiro capaz de potencializar o atendimento humanizado, por intermédio da adoção de estratégias que valorizem o aporte de recursos via internet.

Uma grande quantidade de pacientes se desloca até clínicas e hospitais em busca de atendimento e regressam para casa sem a consulta, sem conseguir alcançar seu objetivo. Cada organização possui procedimentos e processos necessários para garantir a seriedade e segurança exigidas, seja na área de saúde, seja em outro tipo de serviço. Com o suporte da Viewnet, foi possível identificar gargalos no atendimento do hospital. Através de registros sistemáticos e rastreamento de dados, por meio de Tecnologia de Informação (TI), relatórios são gerados para encaminhamento e análise da direção. Tomadas de decisões mais precisas se tornam possíveis quando orientadas por recursos tecnológicos.

Neste quesito, as contribuições de Elissandro Lima têm gerado uma reformatação estrutural que alavanca um trato humanizado no atendimento dos pacientes que buscam o hospital. A resposta positiva está confirmada na elevação do índice de atendimento e consultas efetivados no primeiro contato, devido aos ajustes realizados na comunicação destinada ao público geral.

As informações agora estão presentes nas mídias eletrônicas, através de informes sobre documentos e exames requeridos na consulta no Aristides Maltez, disponíveis antecipadamente pela internet. A contribuição do voluntariado empresarial visa à cooperação na resolução de problemas sociais específicos para os quais se voltam entidades comunitárias e ONGs. Determinados tipos de serviços, quando voluntariamente ofertados para qualificar as operações dos projetos sociais beneficiados, geram a multiplicação de experiências bem-sucedidas, a criação de redes de atendimento e o fortalecimento das políticas públicas da área social.

Especializada em soluções Web, ao atuar na infraestrutura de redes, além da otimização do ambiente virtual, a Viewnet desenvolve sistemas, sites, campanhas, bem como acompanha estratégias no mercado digital. Com mais de 14 anos no mercado, se compromete em oferecer tranquilidade aos clientes, e ao parceiro Instituto do Câncer da Bahia, para que possam desenvolver seus negócios com segurança, usufruindo ao máximo dos benefícios que a Tecnologia da Informação oferece.

A conectividade é uma palavra-chave para quem entende de novas mídias. Como quase todos, atualmente, são usuários da internet, podemos compreender que pessoas, empresas e a sociedade estão ligadas por meio dessa realidade: a internet. Uma infraestrutura que conecta interessados em temas afins. É também por meio desse mecanismo que informações relevantes estão disponíveis para as organizações. Gerenciar atividades administrativas, monitorar o comportamento do mercado, de clientes e potenciais consumidores, pesquisar, inúmeras são as possibilidades de interação.

FIGURA 7



A Tecnologia da Informação permite aperfeiçoamento de processos e ganhos de produtividade. Contudo, sem o papel do gestor não se concretizam novos ganhos. O investimento de tempo e dedicação oferecidos pela Viewnet, empresa que acredita no voluntariado empresarial, por meio de suas ações,

trazem benefícios para a comunidade e também para a imagem institucional da sua marca. Em favor da cultura da cooperação, as redes digitais viabilizam a razão social das empresas, instituições, organizações sociais etc.

A Viewnet tem conseguido retirar o que há de melhor na mais recente parceria que preza por aprimorar sistemas da rede e melhorar a vida de pessoas com as quais a empresa mantém uma conexão. Assim sendo, a Viewnet une esforços ao Instituto e Hospital Aristides Maltez para otimizar o desenvolvimento de etapas, processos e atividades, melhorando as condições de trabalho através de equipamentos e rede de informática, criando condições favoráveis para executar suas atribuições.

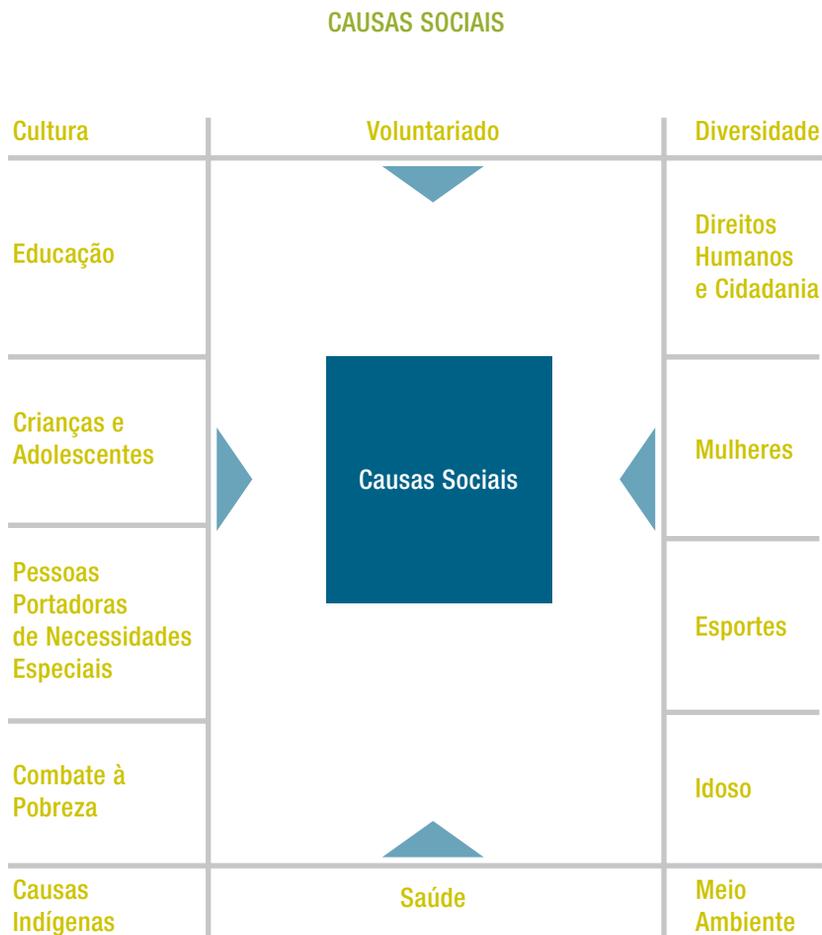
A ação socialmente responsável é uma contrapartida justa, que se reverte em ganhos para o ambiente interno e na percepção dos pacientes, como também agrega valor à própria empresa, por cooperar como agente de melhorias sociais. A inserção da Viewnet no Hospital Aristides Maltez gerou para a comunidade carente um trato respeitoso e humanizado, ao correlacionar Tecnologia da Informação com processos locais. A interação dinâmica, sob a perspectiva de um olhar humanizado, passa a solucionar conjuntamente problemas comuns, contribuindo no modus operandi, minimizando eventuais insatisfações entre as partes.

De fato, a Viewnet é uma empresa proativa na área de responsabilidade social por apoiar diretamente a organização social, o Instituto, contribuindo para a disseminação de valores humanizados quando promove melhoria das condições de atendimento, uma vez que identifica gargalos e aponta soluções. A humanização do atendimento hospitalar impacta em valores, comportamentos, conceitos e práticas, exigindo um aperfeiçoamento do modelo de gestão. Ao compreender os valores disseminados na cultura organizacional do hospital, Elissandro Lima compartilhou o seu saber.

Entende-se que a humanização é uma ação complexa, visto que o indivíduo não pode ser considerado humanizado somente pelo seu conhecimento, mas sim a partir da forma com que usa esse saber. No caso apresentado, a partir de então, subjetivamente um novo marco fica registrado para muitos pacientes que, ao serem usuários da internet, uma vez conectados à era digital, passam a respaldar a importância da Viewnet na área social. Já o site é um portal para transmitir informações, assim como gera dados e levanta providências que tornem o serviço mais eficiente.

A humanização é vista como tudo quanto seja necessário para tornar a instituição adequada à pessoa humana para, por fim, salvaguardá-la em seus direitos fundamentais, ou seja, pode-se dizer que a humanização é um movimento de ação solidária em prol de uma produção de saúde digna para todos, cooperando com as pessoas, buscando reciprocidade e ajuda mútuas.

FIGURA 8 CAUSAS SOCIAIS PARA O VOLUNTARIADO EMPRESARIAL



Fonte: Adaptação Instituto Ethos

7. REFLEXÕES SOBRE O QUE PODEMOS TRANSFORMAR

O todo é feito das partes. Empresas integradas, o segmento unido, reflexo do adensamento de uma cadeia produtiva fortalecida. O desafio real do mercado competitivo está no verbo cooperar. A cultura da cooperação não é uma técnica, mas sim um trabalho em conjunto, onde o lucro é resultado do ganho coletivo. Uma sociedade, uma nação em expansão leva a marca das partes integradas, ou seja, é fundamental que todos avancem juntos.

Cultura, valores, sentimentos, emoções, hábitos e costumes. Promoção, crescimento e desenvolvimento. Estratégia, objetivos e metas alcançam resultados esperados através de iniciativas das empresas que definem o modo como as relações acontecem, se estabelecem, se perpetuam ou se renovam. Planejar e operar atividades produtivas é prestar colaboração, é servir, é participar. A lucratividade se traduz na relação de soma, de agregação, na qual o ganhar não se limita necessariamente a algo palpável.

Nesse sentido, esta cartilha vem sensibilizar acerca dos ganhos do processo cooperativo, resultado de práticas socialmente responsáveis. No intuito de dar visibilidade a boas práticas empresariais, apresentam-se exemplos cuja eficácia operacional se dá por meio de suas relações e atividades cotidianas e socialmente responsáveis. Certamente, os exemplos aqui registrados são iniciativas a serem multiplicadas.

FIGURA 9 **AÇÕES ESTRATÉGICAS EM RSE**

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Acesso a mercados	Acesso a capital	Gerenciamento de riscos à imagem	Fidelização Consumidor	Recrutamento e retenção de talentos
Cláusulas sociais e ambientais Padronização dos processos de gestão da RS Verificação e certificação	Balço social integrado ao balanço financeiro Estratégias de negócio alinhadas com RS	Investimento social Diálogo com stakeholders	Marketing social	Clima ético Voluntariado empresarial

Fonte: Adaptação Instituto Ethos

Agora é hora de traçar a estratégia para sua empresa. Como está apresentado na figura 9, a área de RSE perpassa eixos estratégicos relacionados ao acesso de mercado e capital, gerenciamento de risco à imagem, marketing social para fidelizar clientes, apostar no voluntariado empresarial, bem como buscar desenvolver ou reter talentos. São inúmeras as oportunidades para agir de forma socialmente responsável. Descubra o seu caminho.

Descobrir novos caminhos e modelos de gestão para um pequeno negócio é buscar um diferencial competitivo, melhorar a reputação no mercado, fortalecer uma boa relação com a comunidade local, reduzir desperdícios e custos com projetos ambientais. Uma pergunta simples a se fazer é: qual o objetivo que melhor se adequa à realidade de seu negócio? Um simples gesto é uma grande atitude. E quando realizado em conjunto, potencializa a capacidade de transformar a realidade.

Para obter um maior aprofundamento no assunto, o Sebrae apresenta soluções correlacionadas à área de RSE:

- Gestão de Pessoas
- Gestão de Resíduo Sólido como Vantagem Competitiva
- Sebraetec (Tecnologia) Ex.: P+L (Produção Mais Limpa)
- 5 Menos Que São Mais
- Sebrae Mais (Gestão e Inovação)
- Negócio a Negócio (Gestão)
- Sebraetec (Tecnologia)



Consulte o Sebrae: www.sustentabilidade.sebrae.com.br

8. CONCEITOS CENTRAIS DE RSE

Desenvolvimento Sustentável

É o que *“satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades.”* Comissão Brundtland, 1987

Sustentabilidade empresarial

Assegura o sucesso do negócio no longo prazo e ao mesmo tempo contribui para o desenvolvimento econômico e social da comunidade, um meio ambiente saudável e uma sociedade estável.

Relacionamento com as partes interessadas (*stakeholders*)

As partes interessadas são normalmente empregados, clientes, fornecedores, bancos, governos, organizações ambientais, organizações não governamentais, entre outros.

Transparência

É o ato que expressa informações da empresa, de forma equilibrada, abordando tanto aspectos positivos quanto negativos, para facilitar ao leitor a correta avaliação da empresa.

Código de ética

Dentro do conceito das melhores práticas de governança corporativa, além do respeito às leis do país, toda empresa deve ter um código de ética que comprometa toda a sua administração e seus funcionários, elaborado pela Diretoria e aprovado pelo Conselho de Administração.

Conflito de interesses

Existe um conflito de interesses quando alguém não é independente em relação à matéria em pauta e a pessoa em questão pode influenciar ou tomar decisões correspondentes. Algumas definições de independência têm sido dadas para conselheiros de administração e para auditores independentes.

Normas e certificações

As normas e certificações estão inseridas num contexto de gerenciamento estratégico da responsabilidade social empresarial que, tendo como base a transparência, valores éticos e diálogo, considera todas as partes envolvidas ou impactadas pela empresa e visa melhorias das relações com estas partes.

Cidadania empresarial

É a expressão da responsabilidade social. Traduz a ideia, na prática, no apoio ou desenvolvimento de ações em benefício da sociedade.

Capital social

Capital social diz respeito à capacidade de pessoas e grupos cooperarem, de interagirem em torno de propósitos comuns. Gera reciprocidade, confiança e honestidade. Refere-se às instituições, relações e normas sociais que dão qualidade às relações interpessoais em uma dada sociedade. A coesão social é vista como fator crítico para a prosperidade econômica e para o desenvolvimento sustentável, visando à produção do bem comum e, portanto, das políticas públicas.

Voluntariado empresarial

Convite da pessoa jurídica para a pessoa física visando incentivar a ação voluntária para realização de atividades diversas na comunidade ou em causas sociais relevantes para o país.

Voluntário

A pessoa voluntária transcende sua condição cidadã e, num gesto de total liberdade, por vontade própria, por entender que é fundamental para si e para a comunidade, envolve-se numa ação solidária disponibilizando, para a consecução dos objetivos a que se propõe, o seu tempo, seus conhecimentos, valores e habilidades (competências), sua energia e/ou seus recursos financeiros para pessoas, situações ou causas que tenham total sintonia com o projeto de humanidade expresso na Declaração dos Direitos Humanos.

Cultura da cooperação

Cooperar é o meio para alcançar determinado objetivo e não um fim em si mesmo. O termo cooperação expressa o trabalho em conjunto, numa perspectiva de aumentar

a capacidade competitiva como meio de gerar benefícios para todos os envolvidos no processo. A cultura da cooperação, em termos sociais, é o desenvolvimento das instituições e organizações baseada na relação de soma, de agregação, do trabalho em conjunto.

9. REFERÊNCIAS

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Reflexão: Os Novos Desafios da Responsabilidade Social Empresarial. São Paulo, ano 2, nº 5, julho/2001.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. São Paulo, 2000.

SACHS, Ignacy. Territórios em Movimento: Cultura e Identidade como Estratégia de Inserção Competitiva. Rio de Janeiro: Relume Dumará / Brasília, DF: SEBRAE, 2004.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Série SEBRAE Empreendimentos Coletivos: Associativismo. Minas Gerais/Brasília, 2009.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Série SEBRAE Empreendimentos Coletivos: Cooperativismo. Minas Gerais/Brasília, 2009.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Série SEBRAE Empreendimentos Coletivos: Arranjo Produtivo. Minas Gerais/Brasília, 2009.

Convênio:

