

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: O DIFERENCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DE UMA ESTATAL DE SÃO PAULO

Bruna Sousa Ferreira
José Alfredo de Pádua Guerra

Resumo

Com os grandes avanços industriais, tecnológicos e a globalização, a humanidade usufrui de grandes progressos e modificações no estilo de vida, mas tudo isso gera desigualdades sociais, degradação ambiental e ineficiência do Estado. Contudo, atualmente, vem emergindo a preocupação por todas as esferas da sociedade e como forma de solução surge o terceiro setor juntamente com a iniciativa de empresas privadas. Visando o desenvolvimento sustentável é notável a atuação das empresas que adequam suas práticas à Responsabilidade Social Empresarial, como forma de promoção da qualidade de vida, transparência e valores éticos. Considerando esse contexto, o presente estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória embasada em revisão bibliográfica e documental, com a realização do estudo de caso da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp, para melhor entendimento do papel das organizações na Responsabilidade Social. Pretende-se com a pesquisa ressaltar importância de uma visão holística de toda sociedade rumo à sustentabilidade socioambiental.

Palavras-chave: Globalização; Responsabilidade Social Empresarial; Terceiro Setor; Sustentabilidade; Desenvolvimento Sustentável.

Introdução

A sociedade durante sua história tem passado por grandes avanços e transformações, com destaque para o processo de industrialização, em que são ditados novos estilos de vida e novos paradigmas. O ápice dessas transformações ocorreu após a Segunda Guerra Mundial, com o neoliberalismo e a globalização, quando o Estado

torna-se ineficiente e excludente, como forma de solução começa a emergir as organizações do terceiro setor e as empresas privadas começam a se preocupar diante o cenário de desigualdades e escassez dos recursos naturais.

Com isso, as organizações começaram a fazer além das suas obrigações, visando à qualidade de vida da comunidade e ainda satisfazendo os interesses dos *stakeholders* (partes interessadas). Com a implementação da sustentabilidade, o consumidor espera das empresas que, além de cumprir seu papel econômico sejam agentes sociais e ambientais, contribuindo ativamente para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

O termo Responsabilidade Social Empresarial (RSE) passa por várias definições e críticas, este conceito muitas vezes é confundido como apenas ações realizadas para cumprir suas leis e obrigações, mas o objetivo é ir além do que é proposto, deve-se abranger desde a preocupação com a comunidade e ecológica ao comprometimento com seus funcionários gerando um ambiente de trabalho saudável, além de assegurar aos acionistas, parceiros e consumidores atitudes éticas, qualidade e comunicação transparente.

Em suma, o estudo visa conhecer o papel da Responsabilidade Social como promotor do desenvolvimento sustentável. Mostra as mudanças no estilo de vida com a intensa industrialização e a globalização, analisando como esses acontecimentos afetaram o ambiente socioambiental. Para um melhor entendimento da importância da Responsabilidade Social Empresarial são descritos os processos e as ações em prol da sociedade da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp.

I Industrialização, Globalização e Evolução Organizacional

O homem ao longo da sua evolução vive em busca de existir socialmente e encontra na natureza o seu meio de sobrevivência. Antes mesmo do surgimento do capital, a criação das organizações caracterizam a base da sociedade, sendo desde uma pequena igreja a uma grande corporação. Com o tempo foram surgindo variados tipos delas com a finalidade de saciar as necessidades socioeconômicas do homem (CHIAVENATO, 2004).

As organizações e o estilo de vida da sociedade passaram por

varias fases, com destaque para as épocas do feudalismo, mercantilismo e a industrialização. Principalmente o processo industrial impõe uma mudança no estilo de vida da sociedade, levando ao êxodo rural em busca de melhores condições de trabalho, a centralização da burguesia e a criação de centros urbanos. Resulta no liberalismo econômico, consolidado no capitalismo com auge em Adam Smith.

Esta teoria menciona que o homem só executa atividades com o pensamento em si próprio, não acreditando que uma organização possa fazer em prol da comunidade ou dos funcionários para um desenvolvimento comum, percebe-se então que as empresas tinham o restrito objetivo do lucro. Nesse período inicia-se a intensa produção com a acumulação de capital que leva o poder para as mãos de poucos e desencadeia a cultura do consumismo como sinônimo de bem estar. Neste contexto, observa-se um grande crescimento das organizações e a intensa industrialização, acelerando o processo de globalização, conceito popularizado na década de 1980.

Com o desencadeamento da globalização e do neoliberalismo as distâncias ficam menores. Há grande expansão das empresas e do capitalismo com crescimento econômico, contudo, ao custo da exploração sem limites dos recursos naturais com imensuráveis danos ao meio ambiente. Socialmente revela-se um agravamento na desigualdade de riquezas, divisão do trabalho e acúmulo de capital nas mãos de poucos. Consequência da inserção de inovações tecnológicas que substituem o trabalho braçal, aumento do nível de conhecimento exigido e as condições de trabalho muitas vezes precárias com baixa remuneração, ocorre exclusão social, sobretudo nas camadas da sociedade menos favorecidas (VEIGA, 2005).

A problemática socioambiental é tratada com bastante ênfase no mundo atual, é notável o aumento na preocupação por parte das pessoas, das empresas e do governo. Com isso, inicia-se a conscientização global com a mudança paradigmática para um mundo mais sustentável.

2 O Papel do Estado

Para abordar a responsabilidade social nas empresas é preciso ressaltar o papel do Estado. Uma das contingências é o contexto de ineficiência do Estado, diante disso é notável a grande exclusão social.

Num contexto histórico, principalmente com o fim da Segunda Guerra Mundial, o Estado busca o bem estar social e há um grande desenvolvimento econômico. No início dos anos 70, com o Neoliberalismo configura-se um Estado intervencionista tanto na esfera política como na econômica, levando a uma corte orçamental gerando as privatizações e uma política tributária e fiscal exagerada. Contudo, as funções naturais do Estado são desviadas, gerando uma sociedade excludente.

Segundo Demo (2000), a política social é um desafio da sociedade e do sistema produtivo, pois emerge sempre a questão das desigualdades sociais ocasionada pela obsolescência do capitalismo.

No Brasil, como meio de instituir um Estado democrático, em 1988, foi promulgada a Constituição da República Federativa do Brasil, que assegura o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça afim da harmonia e equidade social como direito de todo cidadão (BRASIL, 2012).

Contudo, os problemas sociais ambientais só aumentaram nas últimas décadas. Com a insuficiência do Estado e a natureza do fenômeno de exclusão social, a própria sociedade organiza-se para cuidar de si própria. Somente com a mobilização de todas as esferas da sociedade será possível a melhoria das condições socioambientais. Com isso consolida-se o papel das organizações não governamentais (ONG's) como parceiras das empresas em programas de assistência social, proteção do meio ambiente e defesa de outros fatores relacionados. Segundo Campanhol e Guerra (2003), nos últimos anos observa-se que as empresas privadas e organizações do terceiro setor têm mobilizado um volume cada vez maior de recursos destinados a iniciativas sociais. A importância do papel do terceiro setor e das empresas privadas rompe a dicotomia do público e privado, com a participação de todos para um mundo mais sustentável.

3 O papel da Administração em uma Organização

Cada organização tem suas características próprias e utiliza de materiais específicos para atingir seus objetivos, exercendo ações significativas para a sociedade com a interação do ambiente externo, nesse sentido é perceptível que as empresas fazem parte de um sistema aberto. O modelo mais simples é a compreensão de organiza-

ções como um sistema de energia *input-output*, na qual o resultado da energia da produção reativa o sistema para o fluxo contínuo (DUARTE e DIAS, 1986, p.4). Percebe-se então que as empresas são afetadas pelas variáveis do meio em que estão inseridas.

Destaca-se o papel da administração dentro de uma empresa, que consiste no processo de tomar decisões sobre objetivos e utilização adequada dos recursos. Portanto, para a realização dos objetivos sociais, as organizações afetam diretamente na qualidade de vida populacional. Sendo assim de grande necessidade a abrangência dos *stakeholders* para uma gestão empresarial visando o bem estar da sociedade.

Mas com as diversas mudanças e o grande fluxo de informações decorrente da informatização, levaram a criação de novos conceitos e novas formas de administrar uma organização, essas inovações são denominadas novos paradigmas da administração (MAXIMIANO, 2007, p. 19).

Muitas concepções tradicionais foram mudadas com a globalização, a passagem para a era pós-industrial e a Revolução Digital (MAXIMIANO, 2007). Algumas dessas modificações são: a mudança do papel dos gerentes; atenção à competitividade; interdependência gerada pela globalização; administração informatizada; administração empreendedora; foco no cliente; preocupação com o meio ambiente; qualidade de vida ao empregado e a sociedade e; emergência do terceiro setor.

4 Um breve histórico da Responsabilidade Social

A discussão sobre Responsabilidade Social ocorre de maneira sutil desde o início do surgimento das empresas, predominantemente na Era Moderna, mas só recentemente que se passa a dar destaque para esse assunto tão importante para o desenvolvimento sustentável, a fim de preservar o meio socioambiental para as futuras gerações.

O seu auge iniciou simultaneamente com a Revolução Industrial, é quando surgem às bases da reflexão social com Robert Owen. Seu ideal embasou a construção do conceito de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e os pontos principais de suas obras fazem uma análise crítica ao capitalismo (REIS, 2010).

No ano de 1899, Andrew Carnegie, o fundador do U.S Steel

Corporation, publicou o livro *O Evangelho da Riqueza*, que estabelece uma abordagem da Responsabilidade Social associada com os conceitos paternalistas de caridade e zelo, com apologia a filantropia, defendendo a necessidade de promover o bem estar coletivo. Apesar de varias outras manifestações durante o começo do século XX, somente em 1953 com o trabalho de Howard Bowen, intitulado *Responsabilidades Sociais do Homem de Negócios*, que foi feita uma análise mais aprofundada e criteriosa sobre o assunto. Nota-se também uma popularização desses conceitos no início dos anos 60. Outro fato interessante é que as abordagens de Carnegie e Bowen têm forte caráter religioso, com isso é visível a condição moral estabelecida na época. Porém, quase sempre a adoção da Responsabilidade Social dava-se pelo auto-interesse, estabelecido como obrigação dentro do mundo corporativo.

Mas foi somente a partir de 1962 que a polêmica sobre a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) decolou. Isso foi possível graças a um texto de Milton Friedman, acusando responsabilidade social como subversiva. Com a afirmação desse pensamento, em 1976, ele ganha o Premio Nobel com seu livro *Capitalismo e Liberdade*. Friedman torna-se um dos maiores críticos da RSE e de como ela era praticada. Conforme Ashley (2003, p.20), Friedman diz que a empresa socialmente responsável é aquela que corresponde às expectativas dos acionistas. Destaca-se também Leavitt, que se baseia na função institucional, ou seja, outras instituições existem para cumprir o papel de responsabilidade social como as igrejas, sindicatos e organizações sem fins lucrativos (ONG's).

As concepções de RSE já não satisfaziam mais, além disso, há o reconhecimento de que o cenário empresarial não se restringe apenas ao lucro. Buscando ampliar seus objetivos, surge à noção de *stakeholders*, os chamados parceiros da empresa. São seus acionistas, empregados, fornecedores, clientes, correntes, governo, grupos/movimentos e comunidade. Assim, o domínio da RSE vai além das suas responsabilidades legais, levando a uma nova visão e papel na sociedade.

A argumentação sobre o significado da responsabilidade social tomou uma forma mais ampla com Archie Carroll em 1979. Ele propõe um modelo conceitual das empresas com esclarecimentos dos elementos essenciais para uma RSE que vai além da geração de lucro

e obedecer às leis. Esse modelo proposto abrange os quatro tipos básicos de expectativas que são consideradas na responsabilidade social: econômica (ser lucrativa), legal (obedecer à lei), ética (ser ético, fazer o que é certo, evitar dano) e discricionária (contribuir para a comunidade e qualidade de vida) (DAFT, 1999, p.90).

Diante os grandes acontecimentos de cunho social e ambiental e ainda com o surgimento de movimentos contracultura, principalmente nos anos 70 e 80, cresce a percepção dos consumidores quanto aos efeitos negativos sobre o meio ambiente e a sociedade, consequências das atividades empresariais e da exclusão social. Neste contexto, o primeiro Balanço Social foi realizado em 1972 na França na empresa *Singer*. Em 1977, promulgou nesse mesmo país uma lei que tornava obrigação à divulgação de balanços sociais, com o objetivo da formalização do assunto.

Foi somente com a RIO 92, que as ações impulsionadoras das empresas começam a se destacar no campo socioambiental na tentativa de integrar na prática o princípio de desenvolvimento econômico ligado a esses fatores críticos.

Em 1997 é criada a certificação SA 8000 (*Social Accountability 8000*), baseada na Organização Internacional do Trabalho (OIT) e nas normas internacionais de direitos humanos, fruto do GRI (*Global Reporting Initiative*) em parceria com o Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP). Após dois anos, em 1999, é criada pelo *Institute of Social and Ethical Accountability*, a AA1000 (*AccountAbility 1000*), uma norma bem abrangente para a gestão de RSE. Esta engloba o processo para prestação de contas visando assegurar a qualidade da contabilidade, auditoria e relato de informações de caráter, social, ambiental e financeiro com enfoque nas partes interessadas.

No ano 2000, o Secretário Geral da ONU (Organização das Nações Unidas), Sr. Kofi Annan lançou o chamado Pacto Global, que propõe a aplicação de um conjunto de princípios sobre os direitos humanos, trabalhistas e ambientais. Em 2001, a Comissão Europeia lançou o chamado *Livro Verde*, que posteriormente daria lugar para o *Livro Branco*, que tem como tema a responsabilidade social e incentiva as empresas com capital aberto a publicarem seus balanços sociais.

Compreende-se que a responsabilidade social é fator que as empresas devem se preocupar, pois a busca da melhoria do ambiente externo possibilita uma melhora indiscutível do ambiente interno

organizacional. Com isso vem surgindo institutos que auxiliam na promoção das práticas da RSE nas organizações como o Instituto Ethos e IBASE (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas). Além disso, em 2010 foram definidas as primeiras diretrizes da norma internacional da Responsabilidade Social, a ISO 26000 (International Organization for Standardization 26000).

Após 20 anos da Conferência Rio 92, nos dias 20 a 22 de junho de 2012 no Rio de Janeiro, será realizada a Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável ou a Rio +20, promovida pela ONU e UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), com os objetivos de renovar e garantir o compromisso político para o desenvolvimento sustentável, analisar o progresso até atualmente e discutir as lacunas ainda existentes visando novos desafios (RIO +20, 2012). Esse evento internacional renova as esperanças para uma melhoria na conscientização socioambiental entre os governantes, empresas e a sociedade.

5 Responsabilidade Social Empresarial

O termo Responsabilidade Social ainda passa por uma gama de interpretações distintas. Para alguns representa uma obrigação legal, já outros traduzem como um real comportamento eticamente responsável. De forma sucinta a Responsabilidade Social é o objetivo social da empresa somado com sua atuação econômica. É um modelo de gestão que vai além das leis e da filantropia.

Segundo o Instituto Ethos a Responsabilidade Social Empresarial pode ser definida como:

Responsabilidade Social Empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona. Também se caracteriza por estabelecer metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (INSTITUTO ETHOS, 2012).

Em suma, é notável a enorme importância da RSE, pois atualmente a intervenção de vários processos e atores sociais torna-se uma preocupação das organizações para a adoção de uma nova postura calcada na ética, promovendo um desenvolvimento sustentável da sociedade. Isso significa uma mudança de paradigmas numa perspectiva abrangente entre empresa, sociedade e Estado, com foco sempre na qualidade das relações e geração de valor para todos envolvidos.

A definição de Melo Neto & Froes apud Ashley (2003, p.9), através da figura dos vetores de abrangência da responsabilidade social dentro de uma empresa, é o que melhor retrata esse conceito abordando todos os *stakeholders*. Esses vetores direcionam o processo de gestão empresarial para o fortalecimento da dimensão social da empresa e leva a uma facilitação para o planejamento de investimento e para a reponsabilidade social.

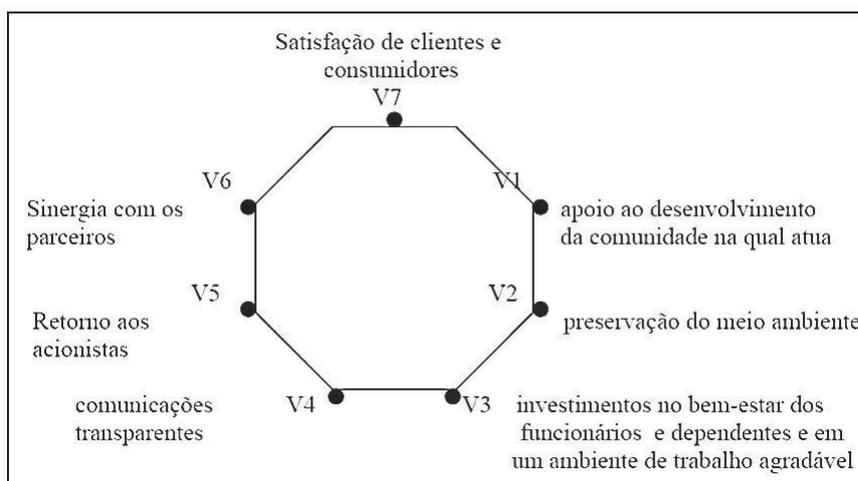


Figura 1: Vetores da Responsabilidade Social

Fonte: Melo Neto & Froes apud Ashley (2003, p.9).

A figura 1 exemplifica bem como deve ser a ação das empresas quando relacionadas à responsabilidade social, abrangendo desde o desenvolvimento da comunidade e preservação do meio ambiente e investimento no bem estar dos seus funcionários e dependentes e um ambiente de trabalho saudável, além de promover comunicações transparentes, dar retorno aos acionistas, assegurar sinergia com seus parceiros e garantir a satisfação dos seus clientes e/ou consumidores.

É importante ressaltar que a responsabilidade social é um processo em crescimento no mundo corporativo, consequência do novo posicionamento do mercado e da sociedade para a melhoria do alarmante cenário socioambiental mundial.

6 Desenvolvimento Sustentável

A ideia principal do termo desenvolvimento sustentável é propiciar um mundo melhor para todas as gerações sem prejudicar o meio ambiente, porém esse assunto gera várias interpretações e variações de críticas. A questão da sustentabilidade no modelo atual de desenvolvimento capitalista e industrial, vista por perspectivas de um sistema em degradação, mostra um quadro de insustentabilidade, pois o capitalismo que visa o lucro e a qualidade socioambiental são direções opostas. Porém esses problemas só encontra solução com a ajuda de todos, principalmente das empresas, que ocupam o papel central nesse processo.

As empresas devem deixar para traz velhos paradigmas, adotando novas formas para contribuir com a diminuição das desigualdades sociais e da degradação ambiental, não apenas cumprindo suas obrigações. A proposta básica do desenvolvimento sustentável é que cada cidadão adote práticas que contribuam para a real efetivação das propostas da sustentabilidade. No âmbito organizacional essa contribuição consiste em três dimensões: a econômica, a ambiental e a social, de onde posteriormente surge a *triple bottom line* (tríplice linha de resultados líquidos). Deste modo, a empresa que cumpre simultaneamente os critérios de equidade social, prudência ambiental e eficiência econômica convergindo com o conceito de Responsabilidade Social, denomina-se empresa sustentável (BARBIERI e CAJAZEIRA, 2009).

É imprescindível que as empresas estejam conscientes dos impactos de suas atividades no meio ambiente, adotando medidas para amenizá-los. O empresário tem que estar sempre atento as inovações, ao uso de tecnologias limpas e, sobretudo com a preservação de recursos não renováveis.

O desenvolvimento sustentável adere uma perspectiva de longo prazo do processo de desenvolvimento econômica, compreendendo as ressalvas e o incremento do capital ambiental e social. Esse conceito em questão é crucial para o bom desenvolvimento dos

negócios e da sociedade, uma vez que não é possível progredir em um ambiente deteriorado (SEIFFERT, 2007).

7 Metodologia

Este é um trabalho de pesquisa qualitativa com base exploratória. Na primeira etapa realizou-se uma revisão bibliográfica e documental sobre o tema, visando aprofundar o conhecimento em busca de melhor entendimento de como a responsabilidade social pode ser um diferencial para o desenvolvimento sustentável. Posteriormente foi realizado um estudo de caso em uma organização estatal do estado de São Paulo, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp, essa que se preocupa na melhoria da qualidade de vida de toda sociedade e com isso desenvolve atividades voltadas para uma gestão socialmente responsável. Pretende-se com este estudo a análise das mudanças ocasionadas pela globalização e industrialização no ambiente socioambiental e assim visualizar a importância da gestão empresarial para o fortalecimento do papel das organizações na esfera social para o desenvolvimento sustentável.

8 Responsabilidade Social: estudo de caso Sabesp

A Sabesp - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo foi criada em 1973 e atualmente é uma empresa de economia mista responsável pelo fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos em mais de 363 municípios do Estado de São Paulo, atendendo cerca de 27,6 milhões de pessoas e considerada a maior empresa de saneamento de água da América Latina. Desde 2002, possui ações negociadas nas Bolsas de Valores de São Paulo (BM&FBOVESPA) e em Nova Iorque (NYSE). Vale ressaltar também que a Sabesp a partir de 2001 iniciou o processo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), fato que possibilitou a implantação da norma ISO 9001:2008, essa que foi uma importante condição para o início da implantação das certificações ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 (SABESP, 2012a).

Seu compromisso central vai além de seus serviços públicos de saneamento, a Sabesp tomou a tarefa de contribuir para melhorar a condição ambiental das cidades em que atua e a qualidade de vida das

comunidades. Desde 2003, assumiu o desafio de consolidar a Responsabilidade Social como parte da estratégia da empresa, integrada ao negócio, reconhecida por clientes, acionistas, governo, investidores e sociedade em geral, visando contribuir para o desenvolvimento sustentável.

A Companhia desenvolve práticas de relacionamento com seus *stakeholders*, pautadas na ética e transparência, que é um fator essencial para a sustentabilidade. As diretrizes empresariais estão alinhadas ao Código de Ética e Conduta, na busca da valorização do capital humano da empresa, da gestão integrada, do respeito aos direitos humanos, à diversidade e da qualidade de vida.

Na parte social, destaca-se manutenção de adesões voluntárias a movimentos nacionais e internacionais, como o Pacto Global da ONU, que reúne empresas em prol dos princípios de direitos humanos do trabalho, da proteção ambiental e do combate à corrupção. A Sabesp é parceira do Instituto Ethos, apoia e incentiva os Oito Objetivos do Milênio da ONU, integrados em seu Programa de Voluntariado Empresarial e ainda oferece apoio no projeto Planeta Sustentável da Editora Abril. Vale salientar que a empresa tem compromisso com a infância e juventude, pois se preocupa na prevenção e a erradicação do trabalho infantil. Orgulha-se de seu compromisso com a infância, com o reconhecimento da Abrinq como *Empresa Amiga da Criança*. Além disso, é co-mantenedora do Instituto Criança Cidadã, voltado para formação de jovens oriundos de famílias carentes na região metropolitana de São Paulo, levando educação e cultura para essa região (SABESP, 2012b).

Em sua gestão ambiental, tem priorizado a implantação de políticas voltadas para a sustentabilidade ambiental e para a melhoria da qualidade de vida da sociedade. Em janeiro de 2008 estabeleceram-se as diretrizes da Política do Meio Ambiente. Possui também um Comitê de Meio Ambiente, com representantes de todas as diretorias, que tem como objetivo avaliar a implementação da política e modelo de gestão ambiental, e ainda tomar decisões de assuntos estratégicos e situações conflitantes que envolvam questões ecológicas.

Outro diferencial foi a implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) nas estações de tratamento de esgoto (ETE) e nas estações de tratamento de água (ETA), contando também com a certificação ISO 14001 em algumas unidades e ainda foram estabelecidas

metas de implementação progressiva do SGA e da ISO 14001.

A educação ambiental e sanitária faz parte dos valores e da comunicação corporativa, que está engajada na conscientização e mudança da cultura de seus empregados e da sociedade, assim o Programa Corporativo de Educação Ambiental Sabesp (PEA) visa à construção de valores sociais, conhecimentos e atitudes para um mundo sustentável, com isso desde 2007 mais de mil funcionários foram treinados para a disseminação da cultura socioambiental.

Para garantir que os princípios sejam cumpridos, é colocado a disposição um canal de denúncias interno e um procedimento corporativo de apuração de responsabilidade. Também é mantido um canal de recebimentos de manifestações externas que são controlados pela Ouvidoria e pelo Serviço de Atendimento ao Cliente. Os resultados são positivos, pois pela segunda vez consecutiva, em 2011, a empresa não foi citada na lista das empresas com mais reclamações junto ao PROCON (Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor).

Todas as iniciativas de cunho socioambiental corroboram com o Código de Ética e Conduta, que contam com os seguintes valores: respeito à sociedade, ao cliente, ao meio ambiente e às pessoas; integridade; competência e cidadania. Estas virtudes exemplificam e atestam o diferencial da Sabesp para o desenvolvimento sustentável.

Dentro desse contexto, é importante ressaltar que a Sabesp tem compromisso com seus clientes, garantindo água de qualidade e a coleta e tratamento do esgoto antes de retornar à natureza. A busca da excelência na gestão é compromisso da Companhia com todas as esferas da sociedade, priorizando desde a qualidade dos produtos oferecidos até relacionamento com seus funcionários. A Sabesp é um exemplo de qualidade socioambiental e respeito com a sociedade.

Considerações finais

Diante das desigualdades sociais e degradação do meio ambiente, é notável a importância no papel social das empresas como agente de melhorias na qualidade de vida da sociedade. Contudo, é necessário ir além de suas obrigações legais, necessário à adoção de novos paradigmas com adesão de uma postura ética e transparente, em busca de um relacionamento de longo prazo com todas suas partes interessadas.

Há uma grande dificuldade da conciliação do lucro com a parte social, mas visto os grandes impactos gerados pelo homem, a ineficiência do papel do Estado, começa a emergir empresas de Terceiro Setor juntamente com a iniciativa das organizações privadas, com a finalidade de preservar o meio socioambiental para as gerações posteriores. Outro fator que fomenta essa ideia é o pensamento do desenvolvimento sustentável, pois é impossível o progresso em ambientes degradados e desequilibrados.

O trabalho tentará mostrar que na gestão com Responsabilidade Social da Sabesp apresenta aspectos positivos, com atitudes que vão além da moral e obrigações da Companhia, em busca do bem estar da sociedade, com ações que abrange desde funcionário e acionistas até a população carente, realizadas através de programas socioambientais. Há uma grande preocupação com a população e é crescente os programas sociais oferecidos para a comunidade e incentivos para seus colaboradores. Conta ainda com um Código de Ética e Conduta íntegro pautado em valores como respeito à sociedade, ao cliente, ao meio ambiente e às pessoas, competência e cidadania.

Neste contexto, verifica-se a tendência que as empresas são chamadas a agir voluntariamente no campo socioambiental, na busca de valores éticos e transparentes, como resposta a preocupação do agravamento da situação socioambiental e das exigências do mercado de uma imagem idônea das empresas. Porém, ainda estão longe do ideal necessário para um equilíbrio da equidade social, consciência ambiental e eficiência econômica. É um longo caminho a ser trilhado com a necessidade de incentivos e conscientização de todos em busca de um mundo mais sustentável.

Referências

ASHLEY, Patrícia Almeida (Org.). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

BARBIERI, José Carlos; CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. *Responsabilidade Social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BRASIL. *Constituição da Republica Federativa do Brasil de 1988*. Dispo-

nível em: < http://www2.camara.gov.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao1988.html/constituicaotextoatualizado_ec69.pdf> . Acesso em: 30 abr. 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7. ed. Rio de Janeiro : Elsevier, 2004.

CAMPANHOL, E. M.; GUERRA, José Alfredo de Pádua. *O Desenvolvimento Econômico, as Empresas e a Responsabilidade Social: o caso da Fundação Bradesco*. Workshop FACEF, Franca, São Paulo, 2003. p. 39 – 47.

DAFT, Richard L. *Administração*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DEMO, Pedro. *Política Social, Educação e Cidadania*. 3. ed. São Paulo: Papyrus, 2000.

DUARTE, Gleuso Damasceno; DIAS, José Maria A.M. *Responsabilidade Social: a empresa hoje*. 1. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1986.

INSTITUTO ETHOS. *O que é responsabilidade social empresarial*. Disponível em: < http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/90/servicos_do_portal/perguntas_frequentes/itens/o_que_e_responsabilidade_social_empresarial.aspx> . Acesso em: 30 abr. 2012

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

REIS, Walery Costa dos. *Responsabilidade Social Empresarial: uma avaliação do Projeto “Escola da Informática e Cidadania” da Mineradora “Y” situada no Estado do Pará*. 2010, 105 f. (Dissertação em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010.

RIO +20. *About Rio+20*. Disponível em:< <http://www.uncsd2012.org/rio20/about.html> > . Acesso em: 20 fev. 2012.

SABESP. *A Sabesp: Números*. Disponível em: < <http://site.sabesp.com>.

br/site/interna/Default.aspx?secaold=4>. Acesso em: 25 abr. 2012a.

SABESP. *Relatório de Sustentabilidade 2011*. Disponível em: < http://site.sabesp.com.br/uploads/file/asabesp_doctos/relatorio_sustentabilidade2011.pdf>. Acesso em: 01 maio. 2012b.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardini. *Gestão Ambiental: instrumentos, esferas de ação e educação ambiental*. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VEIGA, José Eli da. *Do global ao local*. 1.ed. São Paulo: Armazém do Ipê (Autores Associados), 2005.