



Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia e Ciências

Instituto de Química

Andréa dos Santos Viana

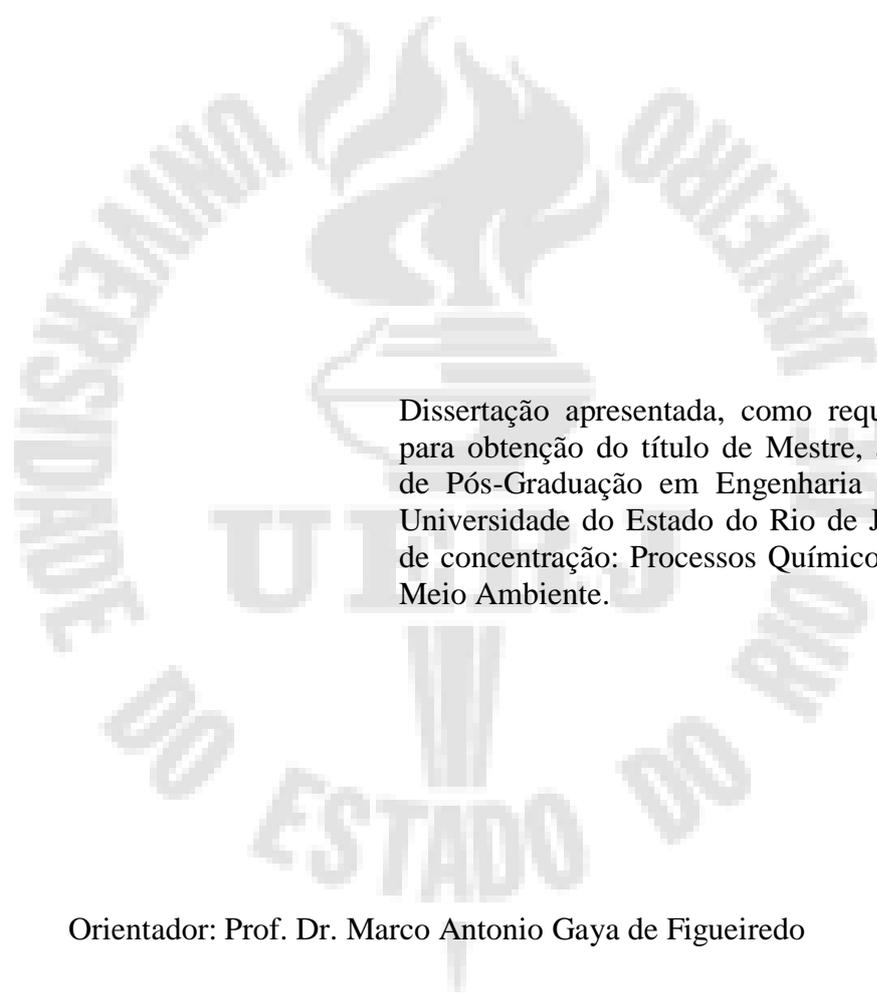
**Responsabilidade socioambiental na perspectiva de uma realidade para as
empresas de transporte urbano: um estudo de caso - a cidade do Rio de
Janeiro**

Rio de Janeiro

2015

Andréa dos Santos Viana

Responsabilidade socioambiental na perspectiva de uma realidade para as empresas de transporte urbano: um estudo de caso - a cidade do Rio de Janeiro



Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Química, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Processos Químicos, Petróleo e Meio Ambiente.

Orientador: Prof. Dr. Marco Antonio Gaya de Figueiredo

Rio de Janeiro

2015

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ / REDE SIRIUS / BIBLIOTECA CTC/Q

V614	<p>Viana, Andréa dos Santos. Responsabilidade socioambiental na perspectiva de uma realidade para as empresas de transporte urbano: um estudo de caso - a cidade do Rio de Janeiro / Andréa dos Santos Viana. – 2015. 145 f.</p> <p>Orientador: Marco Antonio Gaya de Figueiredo Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Química.</p> <p>1. Responsabilidade ambiental – Teses. 2. Transporte urbano – Rio de Janeiro – Teses. I. Figueiredo, Marco Antonio Gaya de. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Química. III. Título.</p>
bs	CDU 504.6:656.1/5

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, desde que citada a fonte.

Assinatura

Data

Andréa dos Santos Viana

Responsabilidade socioambiental na perspectiva de uma realidade para as empresas de transporte urbano: um estudo de caso - a cidade do Rio de Janeiro

Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Química, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Processos Químicos, Petróleo e Meio Ambiente.

Aprovada em 24 de fevereiro de 2015.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Marco Antonio Gaya de Figueiredo (Orientador)
Programa de Pós-Graduação de Engenharia Química-UERJ

Prof. Dr. André Luiz Hemerly Costa
Programa de Pós-Graduação de Engenharia Química-UERJ

Prof.^a Dr.^a Luz Amparo Palacio Santos
Programa de Pós-Graduação de Engenharia Química-UERJ

Prof. Dr. Luiz Carlos De Martini Junior
De Martini Ambiental

Rio de Janeiro
2015

AGRADECIMENTOS

À Deus, “Força Suprema” que me guia todos os dias da minha vida.

Aos meus pais, pela vida, dedicação, educação, cuidados, ensinamentos e amor que me ajudaram a chegar até aqui.

A minha irmã, que torceu pelo meu sucesso, minhas conquistas, compartilhou minhas alegrias e minhas tristezas.

Ao meu orientador, Professor Marco Antonio Gaya de Figueiredo, pela amizade, apoio, críticas, sugestões e incentivos, que contribuíram para aprimorar este trabalho.

Aos meus amigos de turma por ter me incentivado.

Ao programa de Pós-Graduação pela oportunidade.

RESUMO

Viana, A. S. Responsabilidade socioambiental na perspectiva de uma realidade para as empresas de transporte urbano: um estudo de caso - a cidade do Rio de Janeiro. 2015. 145 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Química) – Instituto de Química, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

A Responsabilidade Socioambiental tem sido um tema importante para o desenvolvimento tecnológico das empresas. Independente da área de atuação, o aumento da preocupação com a questão ambiental vem trazendo à tona o aspecto da minimização do uso dos recursos não renováveis. Neste campo, as ações vão do estudo da reciclagem à minimização na geração dos efluentes industriais. Assim, o estudo em questão teve como objetivo identificar, no campo do transporte público da cidade do Rio de Janeiro, como vem sendo abordada a questão da sustentabilidade ambiental. Partindo deste pressuposto, esta pesquisa consistiu em efetuar um levantamento junto a diferentes empresas para identificar a internalização dos conceitos relacionados com a sustentabilidade socioambiental nos diferentes níveis hierárquicos que as compõem, como também de identificar as iniciativas possíveis de serem adotadas no que se refere à destinação dos diferentes resíduos gerados nas atividades e nos possíveis programas para reuso de água utilizada na limpeza dos veículos. Através da triangulação de métodos percebeu-se, no que se refere ao Estado do Rio de Janeiro, estendendo à Cidade do Rio de Janeiro, que embora a Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro (FETRANSPOR) e o Sindicato das Empresas de Ônibus da cidade do Rio de Janeiro (Rio Ônibus) informem que exista um programa relacionado com as questões ambientais, porém este, basicamente foca aspectos relacionados com programa de controle de emissões veiculares e eficiência energética, via a utilização de biodiesel e soma-se a essa iniciativa, um programa de compensação ambiental prevendo um plantio de 120 mil mudas de espécies de mangue, e não aborda outras iniciativas no campo da sustentabilidade ambiental. A pesquisa mostrou também que apesar de 100% das empresas pesquisadas indicarem entender que o movimento de Responsabilidade Socioambiental (RSA) trará uma melhora na imagem da empresa junto aos diferentes observadores, apenas 40 % têm comprometimento, têm programa de integração social, conhecem as normas e identificam a possibilidade de terem um programa.

Palavras chaves: Responsabilidade Socioambiental. Transporte. Sustentabilidade.

ABSTRACT

Viana, A. S. Social-Environmental Responsibility in the perspective of urban transport companies reality: a case study - the City of Rio de Janeiro. 2015 145 f. Dissertation (Masters in Chemical Engineering) - Institute of Chemistry, State University of Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

The Social-Environmental Responsibility has been a major issue for the technological development of all companies. Regardless of their field of work, increasing concern with the environment issue is bringing up the aspect of minimizing the use of non-renewable resources. In this field, the actions go from the study of recycling to minimize in the generation of industrial effluents. Thus, the study in question aimed to identify, in the field of public transportation of the city of Rio de Janeiro, how it has been addressed the issue of environmental sustainability. Based on this assumption, this research consisted in conducting a survey along with different companies to identify the level of internalization of the concepts related to social-environmental sustainability in the different hierarchical levels of which they are composed, but also to identify possible initiatives to be adopted with regard to the disposal of different wastes generated in their activities and possible programs for reuse of water employed in the cleaning of vehicles. By means of the triangulation of methods, it was noticed, regarding both the State and the City of Rio de Janeiro, that although the Federation of urban transport companies of the State of Rio de Janeiro (FETRANSPOR) and the syndicate of bus companies of the City of Rio de Janeiro (Rio Ônibus) report that there is a program related to environmental issues, it basically focuses on aspects related to the vehicular emission and energy efficiency control program, via the use of biodiesel. In addition to this initiative, an environmental compensation program providing a planting of 120 thousand seedlings of mangrove species, although it does not address other initiatives in the field of environmental sustainability. The study also showed that although 100 percent of the surveyed companies indicate that the movement of social-environmental responsibility (SRA) will bring an improvement in the company's image among the different observers, only 40 percent are committed to it, have a social integration program, know the rules and identify the possibility of having a program.

Keywords: Social-Environmental Responsibility. Transport. Sustainability.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - PIRÂMIDE DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	22
FIGURA 2 - TIPOS DE <i>STAKEHOLDERS</i>	29
FIGURA 3 - LIXO ACUMULADO NO CARNAVAL 2014 NO RIO DE JANEIRO.	37
FIGURA 4 - TEMPO MÉDIO DE DECOMPOSIÇÃO DE MATERIAIS.	38
FIGURA 5 - TRIPÉ DA SUSTENTABILIDADE.	39
FIGURA 6 - CICLO DO BIOCOMBUSTÍVEL	44
FIGURA 7A - TRANSPORTE DE ÔNIBUS URBANOS NO BRASIL.....	53
FIGURA 7B - PRINCIPAIS MODAIS DE TRANSPORTE COLETIVO.	54
FIGURA 8 - RESULTADO DO PROGRAMA AMBIENTAL FETRANSPOR EM 2013.....	68
FIGURA 9 - CERTIFICAÇÃO ISO-14001 NO BRASIL POR SETOR.....	76
FIGURA 10 - CONVERGÊNCIA DE EVIDÊNCIAS	96
FIGURA 11 - MAPA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO COM DISTRIBUIÇÃO DE MUNICÍPIOS.....	97
FIGURA 12 - DISTRIBUIÇÃO DOS CONSÓRCIOS DE EMPRESA NO MUNICÍPIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.....	99

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - REQUISITO POLÍTICA AMBIENTAL	107
GRÁFICO 2 - REQUISITO DESEMPENHO AMBIENTAL	108
GRÁFICO 3 - REQUISITO RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	109
GRÁFICO 4 - REQUISITO TREINAMENTO.....	111
GRÁFICO 5 - REQUISITO CONFORMIDADE LEGAL	111
GRÁFICO 6 - REQUISITO ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	112
GRÁFICO 7 - REQUISITO GESTÃO DE EFLUENTES LÍQUIDOS.....	113
GRÁFICO 8 - REQUISITO GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	114

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	PROGRAMAS AMBIENTAIS DA FETRANSPOR	66
QUADRO 2	ABRANGÊNCIA DA NORMALIZAÇÃO AMBIENTAL (SÉRIE ISO 14000)	71
QUADRO 3	PRINCÍPIOS E ELEMENTOS DE UM SGA BASEADOS NA ISO 14.001	72
QUADRO 4	GRAU DE COMPROMETIMENTO COM A AA1000.....	80
QUADRO 5	RESUMO DOS PRINCÍPIOS E TEMAS CENTRAIS DA ISO 26000.	82
QUADRO 6	RESUMO DOS ASPECTOS DA NBR 16001/2012	85
QUADRO 7	SITUAÇÕES RELEVANTES PARA ESTRATÉGIAS DE PESQUISA.	89
QUADRO 8	PASSOS PARA A ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.	92
QUADRO 9	TIPOS DE QUESTÕES.	93
QUADRO 10	CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO.	95
QUADRO 11	RELAÇÃO DAS EMPRESAS POR CONSÓRCIO.	100
QUADRO 12	POLÍTICA DE QUALIDADE, META, VALORES, VISÃO, E A MISSÃO DA EMPRESA A.	101
QUADRO 13	MISSÃO, VISÃO, VALORES E ÉTICA E INTEGRIDADE DA EMPRESA C.....	104

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

%	Porcentagem ou percentagem
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AMD100	100% de diesel renovável de cana
AMD30	30% de diesel renovável de cana e 70% de diesel metropolitano - atualmente composto por 5% de biodiesel e 65% de óleo diesel s-50
BR	Petrobras Distribuidora
BRS	<i>Bus Rapid Service</i>
BRT	<i>Bus Rapid Transit</i> (transporte rápido por ônibus)
BS	Balanço Social
BS 7750	<i>British Standards 7750</i>
CCR	Companhia de Concessões Rodoviárias
CDP	<i>Carbon disclosure Project</i>
CDS	Comissão de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas
CEBDS	Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentáveis
CECA	Comissão Estadual de Controle Ambiental
CEDAE	Companhia Estadual de Águas e Esgotos
CEPAA	<i>Council of Economic Priorities Accreditation Agency</i>
CNT	Confederação Nacional de Transporte
CO	Símbolo do monóxido de carbono
CO ₂	Símbolo do dióxido de carbono
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
CONPET	Programa Nacional da Racionalização do Uso dos Derivados de Petróleo e Gás Natural
COPOLCO	Comitê de Política do Consumidor
CSR	<i>Corporate Social responsibility</i>
DBS	Demonstração do Balanço Social
DH	Direitos Humano
BIODIESEL B20	20% de biodiesel misturado ao diesel

BIODIESEL B5	5% de biodiesel misturado ao diesel
DIESEL S50	50ppm (parte por milhão) de enxofre no diesel
DZ	Diretriz
ECO-92	Conferência das Nações Unidas Sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada em 1992
EPI	<i>Environmental Performance Index</i>
EUA	Estados Unidos da América
FECAM	Fundo Estadual de Controle Ambiental
FEEMA	Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente
FETRANSPOR	Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>
IBASE	Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas
IEF	Instituto Estadual de Florestas
INEA	Instituto Estadual do Ambiente
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
ISEA	<i>Institute of Ethical Accountability</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i> ,
MDL	Mecanismo de Desenvolvimento Limpo
NBR	Norma Brasileira
NOX	Simbologia para os óxidos de nitrogênio
NTU	Agência Nacional de Empresas de Transportes Urbanos
O ₃	Símbolo do ozônio
OHSAS	<i>Occupational Health and Safety Assessments Series</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
p.	Abreviatura de página
PDCA	<i>Plan-do-check-act</i>
PDTU	Plano Diretor de Transporte Urbano da região metropolitana do Rio de Janeiro.
PETROBRAS	Petróleo Brasileiro S.A.
PNRS	Política Nacional de Resíduos Sólidos
PROCONVE	Programa de controle da poluição do ar por veículos automotores
RA	Responsabilidade ambiental

RAC	Regulamento de avaliação da conformidade
RIO ÔNIBUS	Empresas de Ônibus da Cidade do Rio de Janeiro
RS	Responsabilidade Social
RSA	Responsabilidade Socioambiental
RSE	Responsabilidade Social Empresarial
S. A.	Sociedade Anônima
SEA	Secretaria de Estado do Ambiente
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SIS	<i>Swedish Standards Institute</i>
SMTR	Secretaria Municipal de Transporte
SO ₂	Símbolo do dióxido de enxofre
SUPERVIA	Concessionária de Transporte Ferroviário S. A
UNCED	Conferência das Nações Unidas Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
USP	Universidade de São Paulo
WBCSD	<i>World business council for sustainable development</i>

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1 REFERENCIAL TEÓRICO	19
1.1 Responsabilidade Socioambiental	19
1.1.1 Responsabilidade Social e Responsabilidade Social Corporativa	19
1.1.1.1 O Surgimento da ideia da Responsabilidade Social (RS).....	23
1.1.2 Sustentabilidade e a Responsabilidade Ambiental (RA)	34
1.1.2.1 Fontes renováveis de energia.....	40
1.1.2.2 O problema da poluição.....	47
1.2 O Transporte Urbano	50
1.2.1 Ostransportes públicos de passageiros	52
1.2.2 Transportes rodoviários urbanos de passageiros no Rio de Janeiro	54
1.3 Relatórios de Sustentabilidade	55
1.3.1 A <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)	56
1.3.2 Programa de Divulgação de Carbono - <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP).....	58
1.3.3 Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento sustentáveis (CEBDS)	58
1.3.4 Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).....	59
1.3.4.1 Balanço Social	60
1.3.5 Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social	62
1.3.6 Indicadores.....	64
1.3.7 Relatórios da FETRANSPOR	65
1.4 As Questões Legais E Normativas	69
1.4.1 Série ISO 14000.....	70
1.4.2 Social Accountability 8000 (SA 8000).....	77
1.4.3 Norma <i>AccountAbility</i> 1000 (AA1000).....	78
1.4.4 Norma Internacional de Responsabilidade Social ISO 26000.....	81
1.4.5 A ABNT NBR 16001	83
2 METODOLOGIA	88
2.1 Caracterizações da Pesquisa	88
2.1.1 Critérios para seleção e exclusão do caso.....	89
2.2 Coletas de Dados	90
2.2.1 Tamanho da Amostra.....	91

2.2.2 Construção do Questionário	92
2.2.3 Realizações das entrevistas	95
2.3 Procedimentos Para Análise Dos Resultados	95
2.4 Caracterização da Amostra	97
2.4.1 Estudos de caso: a Cidade do Rio de Janeiro	97
3.4.1.1 Empresas A.....	101
3.4.1.2 Empresas B.....	103
3.4.1.3 Empresas C.....	104
3.4.1.4 Empresas D.....	105
3.4.1.5 Empresas E.....	105
3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	107
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	115
REFERÊNCIAS.....	119
APÊNDICE A – Questionário Para Representantes Internos às Empresas (Gestor)	134
APÊNDICE B – Questionário Para Representantes Internos às Empresas (Funcionários subalterno)	139
APÊNDICE C - Questionário Para Representantes Externos às Empresas (comunidade e beneficiados pelos projetos das empresas)	144

INTRODUÇÃO

Dentro do atual contexto socioeconômico não há como se excluir a variável socioambiental, que se traduz em uma preocupação presente nas decisões governamentais em toda parte do planeta.

Como salienta Lago (2006, p. 17-18):

Inicialmente identificado como um debate limitado pelas suas características técnicas e científicas, a questão do meio ambiente foi transferida para um contexto muito mais amplo, com importantes ramificações nas áreas política, econômica e social. Esta evolução deve-se, em grande parte, à forma como foi tratado o tema no âmbito multilateral, cujos três marcos principais foram as Conferências de Estocolmo, do Rio de Janeiro e de Johannesburgo (Lago 2006, p. 17-18).

Nas conferências internacionais mencionadas (Conferências de Estocolmo, do Rio de Janeiro e de Johannesburgo) e em outras reuniões que se seguiram (Conferência de Copenhague e a Rio +20) foram produzidos documentos que estabeleceram ajustes - Protocolos como o de Montreal e o de Kyoto, a Agenda 21, entre outros instrumentos - que influenciaram fortemente todos os países participantes, contribuindo para a divulgação da ideia da proteção ao meio ambiente em todo o mundo, ainda que esta tenha sido assimilada de formas distintas, com níveis de comprometimento diferentes por parte das nações com a causa ambiental.

A partir da Conferência sobre o Desenvolvimento e o Meio Ambiente Humano, Estocolmo, e depois com a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, a Rio 92, o desenvolvimento sustentável tornou-se palavra de ordem tanto nas instâncias públicas quanto nas particulares. Governos e empresários de todos os setores vêm manifestando cada vez mais seu interesse em promover o bem-estar social, adotando, por outro lado, medidas que viabilizem a continuidade e a manutenção dos recursos naturais para as próximas gerações. Portanto, torna-se necessário encontrar pontos de equilíbrio entre a preservação do meio ambiente e entre os benefícios que os empreendimentos econômicos e financeiros proporcionam, buscando sempre reduzir, ao máximo, os impactos causados por tais atividades produtivas.

Dentro deste contexto, tem-se a preocupação constante com a poluição atmosférica, que vem prejudicando o planeta e, conseqüentemente, a vida nele existente. Como descrevem

Brandão e Carvalho (2011, p. 72): “Desde o começo do século XX a poluição atmosférica nos centros urbanos tem sido identificada como um grave problema de saúde pública”.

O quadro que se observa, assim, é que as parcelas mais vulneráveis aos efeitos nocivos da poluição se compõem das crianças, dos idosos e indivíduos com pré-disposição para doenças pulmonares e cardiovasculares. (SUNYER et al, 1996).

Este problema também é apontado em matéria assinada pelo Mestre em Botânica pela Universidade de São Paulo (USP), Ricardo Cardim, em que comenta a poluição atmosférica provocada pelos veículos automotores, que, em São Paulo, chegam a “[...] mais de 7 milhões de veículos em diferentes condições de manutenção liberando monóxido de carbono e hidrocarbonetos nos pulmões” (CARDIM, 2013).

O problema se agrava porque, como salienta Cardim (2013), “todos os dias chegam às ruas mais de 200 novos” veículos. Além disso, o autor comenta pesquisa elaborada pela USP que estimou a morte de 4.000 pessoas por ano em razão das péssimas condições do ar.

Na quantidade informada são considerados veículos de diversos tipos, como automóveis, ônibus, caminhonetes, micro-ônibus, caminhões, entre outros.

Já no Estado do Rio de Janeiro, houve um aumento de automóveis nos últimos 14 anos (de 2000-2014), na ordem de 47,3%, havendo 4.042.243 carros particulares circulando atualmente, conforme dados do Departamento Nacional de Trânsito, DENATRAN (DENATRAN, 2015).

No caso dos transportes coletivos, a frota atual de ônibus no Município do Rio de Janeiro é de 8.916 veículos e 716 linhas, tratando-se do modal mais utilizado pela população, compreendendo 54% dos cariocas, em um universo de cerca de 100 milhões de usuários (FETRANSPOR), sendo que são veículos que circulam em condições diversas, desde as favoráveis, como conforto e qualidade nos serviços prestados, havendo também aqueles que na realidade nem deveriam continuar em uso, pela poluição que provocam ao ar.

Segundo constou o Relatório da Qualidade do Ar do Estado do Rio de Janeiro – Ano Base 2010 a 2011, elaborado pelo Instituto Estadual do Ambiente (INEA, 2012) são duas as principais fontes de emissão de poluentes que têm levado à contaminação do ar urbano: primeiramente os veículos automotores, seguidos dos empreendimentos industriais.

A qualidade dos meios de transportes afeta diretamente a população, seja ela usuária ou não, população a qual vem adquirindo maior consciência sobre os danos decorrentes de um frágil gerenciamento desse setor, descolado de uma perspectiva de ambiente equilibrado, e passando a exigir medidas e condutas contendoras dos riscos. Portanto, torna-se cada vez mais presente uma preocupação dessas empresas manter um relacionamento ético e responsável

com seus clientes, fornecedores, colaboradores, a comunidade local e os gestores das mesmas, ou seja, um compromisso com a Responsabilidade Socioambiental da comunidade em que atua, visto que a mesma pode ser compreendida como a responsabilidade que uma Empresa, ou organização tem com a sociedade e com o meio ambiente, além das obrigações legais e econômicas.

Como se observa, o tema é relevante em diversos aspectos, como o da saúde pública, conforme exposto, além do fato social que envolve, diante do elevado número de pessoas que fazem uso de ônibus em seu dia a dia, assim como dos aspectos econômicos, financeiros e de uma melhor qualidade de vida que o modal rodoviário envolve.

Conforme dados do portal Rio Ônibus, a preocupação com o problema descrito fez surgir, em 1996, o projeto que levou à criação do programa socioambiental EconomizAR, implantado em 1997, e que, em 2007, acrescentou-se o Despoluir, resultado de uma parceria da Rio Ônibus com a Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro (FETRANSPOR) e a Petrobras\Conpet. A partir daí, passou a ser realizado o monitoramento das frotas de ônibus da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, visando obter um diagnóstico sobre a conformidade com os padrões de emissão de poluentes, exigidos pela legislação. O programa funciona contando com equipes técnicas especializadas no setor de transporte e que atuam no Rio Ônibus, em parceria com os profissionais de cada empresa ou consórcio de empresas, para obter excelência em preservação ambiental, por meio de iniciativas como:

- Implantação de métodos e sistemática do uso racional de óleo diesel pelos transportadores;
- Constante monitoramento e controle do estado de conservação dos veículos, através da medição de opacidade nos escapamentos;
- Orientação profissional a motoristas e mecânicos;
- Acompanhamento e avaliação da qualidade do óleo diesel recebido das distribuidoras;
- Orientação e acompanhamento das práticas de armazenamento, no intuito de se evitar a contaminação do produto;
- Dicas e conscientização quanto à filtragem do óleo diesel antes do consumo;
- Orientação quanto ao correto abastecimento das frotas (Portal Rio ônibus)¹.

Os resultados obtidos, no período de 1997 a 2011, decorrente dos programas EconomizAR e Despoluir foram: economia de 377 milhões de litros de óleo diesel; 1 milhão e 36 mil toneladas de CO₂ não emitido e 2,6 mil toneladas de material particulado não emitido.

¹ Endereço eletrônico do programa é: <<http://www.rioonibus.com/responsabilidade-socioambiental/meio-ambiente/>>

Diante disso, esta pesquisa tem por objetivo apurar como as empresas de ônibus, no Município do Rio de Janeiro vêm se comportando com relação à sustentabilidade e à responsabilidade socioambiental, principalmente no âmbito dos rejeitos gerados e sua correta destinação, da reutilização de águas, do uso dos recursos renováveis e do treinamento e conscientização dos colaboradores.

Ficará o mesmo delimitado à identificação das medidas que vêm sendo adotadas pelas empresas foco do estudo.

Para alcançar o objetivo deste trabalho, o mesmo está dividido em três capítulos, iniciando-se com o referencial teórico.

O primeiro assunto do referencial teórico trata da responsabilidade socioambiental. Assim, inicia-se com a exposição da origem dessa ideia, sua aplicabilidade específica nas empresas de todo tipo, principalmente a do foco do trabalho. Segue-se com a abordagem da responsabilidade ambiental, o grave problema da poluição para o planeta e todos os seres vivos, o desenvolvimento sustentável, as fontes renováveis de energia e a legislação sobre meio ambiente no Brasil e como vem ocorrendo seu cumprimento pelas empresas de ônibus urbanos.

Ainda neste capítulo, são analisadas questões envolvendo os transportes urbanos no país, com seus tipos, com ênfase aos ônibus que circulam na Cidade do Rio de Janeiro.

Em seguida, são abordados os relatórios de sustentabilidade mais praticados, assim como a importância do Balanço Social para as empresas, que tem por objetivo apresentar uma prestação de contas para o universo de seus usuários, sobre a qualidade dos investimentos realizados, sua aplicação de recursos, bem como o cumprimento das destinações orçamentárias, tanto em prol de seus colaboradores, como no que diz respeito às ações em relação à sociedade externa a ela, que inclui investidores, fornecedores, meio ambiente e o Estado (BATISTA, 2000).

E encerrando o referencial teórico são expostas as questões normativas e legais que circundam a temática deste trabalho.

O segundo capítulo é dedicado à apresentação do material e dos métodos e ferramentas utilizados a serem adotados, possibilitando alcançar solução para o problema, o qual é objeto de discussão no capítulo três, que se segue.

O terceiro capítulo traz a apresentação e a análise dos resultados coletados a partir dos questionários aplicados nas empresas, entrevistas e observações diretas. Cabe ressaltar que estes dados foram avaliados de maneira qualitativa, fornecendo embasamento para as discussões realizadas neste capítulo

Findando o trabalho com a apresentação das conclusões e as recomendações, estabelecendo um elo entre os objetivos e as observações em relação ao contexto apresentado. Em seguida são apresentados os encaminhamentos para trabalhos futuros.

Ainda fazem parte do corpo deste trabalho às referências bibliográficas e os apêndices usados como ilustrações.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 Responsabilidade Socioambiental

1.1.1 Responsabilidade Social e Responsabilidade Social Corporativa

Nos dias atuais, empresas de todos os portes não têm como sobreviver no mercado alienando-se com relação à questão da Responsabilidade Social (RS). Para tanto a mídia vem contribuindo para divulgar a importância das práticas sociais, o que acaba se refletindo no meio empresarial, estendendo-se a toda a sociedade.

É importante ressaltar que o público atingido pela chamada mídia de massa é composto por cidadãos comuns, que são consumidores, de um modo geral, empregados de empresas e profissionais de todas as áreas, pessoas de todo tipo e classes sociais no desempenho de seus mais distintos papéis no meio em que vivem. Esses indivíduos, de uma maneira ou de outra, manifestam seu interesse com relação ao tema da RS, havendo também uma crescente discussão no setor empresarial quanto à importância da ética e da transparência na utilização de recursos financeiros, ambientais, políticos ou mesmo sociais, o que acaba influenciando no modo de gestão das empresas.

Na abordagem da ética empresarial, há de se considerar que em tal conceito estão incluídos os valores morais, uma vez que não há como atuar de forma ética se alguém despreza os valores morais. São dois fatores que estão ligados entre si e devem ser sempre observados em benefício da própria sociedade. Assim, uma vez identificados os valores então definidos pela organização como éticos, passa-se à elaboração de códigos nos quais são importantes que sejam identificadas também as atitudes específicas entendidas como antiéticas.

Nesse sentido é a recomendação de Kotler (2000, p. 730), que as empresas “[...] precisam adotar e disseminar um código escrito de ética, construir a tradição do comportamento ético e responsabilizar plenamente pela observação de diretrizes éticas e legais”.

As empresas que têm sua atuação respeitando princípios éticos ficam legitimadas a exigir de seus colaboradores comportamentos que estejam adequados aos preceitos por ela defendidos. O respeito à hierarquia pode estar inserido em tal contexto, por exemplo.

Moreira (1999) expõe que a ética empresarial traduzo comportamento da empresa como uma entidade lucrativa, a partir do momento em que ela se apresenta respeitando os princípios morais, bem como as regras que configuram um bom procedimento, tal como acolhido pela coletividade. Assim, uma companhia que vence licitações públicas mediante ajustes prévios e indevidos com servidores do governo, não estará agindo de maneira ética, tampouco moral. Trata-se de uma postura condenável pela sociedade e pelo próprio mercado, uma vez que um comportamento ético por parte de qualquer empresa, independentemente do ramo em que atue, não apenas é esperado, mas também exigido pela sociedade como um todo.

Relatando casos de falta de ética por parte de empresas nos EUA e na Grã-Bretanha, na busca de explicações para a grande distância entre o discurso e a prática, Cohen (2003) expõe que

[...] o discurso, por habitar o mundo das ideias, é mais fácil de mudar do que a prática, sujeita a atritos e obstáculos. Por essa óptica, as empresas estariam no caminho certo, com velocidades variáveis. Outra explicação, mais pessimista, é que o discurso está dissociado da prática. Nos últimos anos, esse discurso revestiu-se de uma argumentação que, grosso modo, diz o seguinte: se uma empresa for ética, seus funcionários ficarão contentes em dar seu sangue por ela, os fornecedores se transformarão em parceiros estratégicos, os consumidores darão preferência a seus produtos e serviços (e até aceitarão pagar mais caro por eles) e a comunidade que a abriga será mais compreensiva diante de eventuais deslizes. Numa palavra, o que a pregação ética promete às empresas é o paraíso -- em versão adaptada ao ideal de negócios(sic).

Como se observa, não é difícil, para uma companhia, divulgar, sob todos os meios possíveis, que adota uma postura ética, sendo que isto não significa que ela, de fato, esteja efetivamente agindo de tal maneira.

Todavia, extrai-se de Para Ferrel, Fraedrich e Ferrel (2001, p. 7) que “[...] a ética empresarial compreende princípios e padrões que orientam o comportamento no mundo dos negócios”. Acontece que, para atuar da maneira esperada, é preciso que a organização consiga conciliar os objetivos de lucro com a promoção do bem estar social; isto pode se verificar desde a relação estabelecida com seus empregados, como também através daquela que mantém com fornecedores, clientes e acionistas, além da comunidade em que está inserida, envolvendo, enfim, o universo de seus *stakeholders*.

Descrevem Pinto e Oliveira (2004, p. 133) que: “[...] os *stakeholders* são indivíduos ou grupos de indivíduos que, direta ou indiretamente, podem afetar a organização ou ser afetados por ela na perseguição de seus objetivos”.

A postura ética está relacionada às atividades de RS dos agentes econômicos pelo fato de ser comum adotar como princípio a premissa de que uma empresa deva ser responsável por

ajudar de forma continuada a sociedade que lhe proporciona a possibilidade de aferir seus lucros. Além disso, como Moreira (1999, p. 32) observa, não se trata de uma responsabilidade apenas material sendo ela “[...] também abstrata, consubstanciada na adoção e prática dos preceitos éticos”.

Consoante tal pensamento, é importante ressaltar que a RS e a ética tenham de manter entre si uma relação muito próxima, diante da necessidade que têm as organizações de aprender a equilibrar sua busca por lucro observando as normas legais, adotando também um comportamento ético, para merecer o respeito da sociedade, sem que isso importe em qualquer tipo de prejuízo com relação a seu envolvimento filantrópico com a comunidade em que está inserida (ASHLEY; LIMA; FERREIRA, 2005, PRINGLE; THOMPSON, 2000).

O que ocorre é que o referido relacionamento conduz naturalmente ao desenvolvimento de atitudes éticas, a partir da adoção de comportamentos que visam contribuir para a melhoria de vida das pessoas, seja individualmente ou nos mais diversos tipos de grupos a que pertencem.

Com isso, a empresa passa a dispor de várias alternativas com relação à ação a ser adotada, o que não significa, entretanto, que tais ações estejam inscritas necessariamente em códigos de ética, mas sim em princípios que sejam não só éticos como morais, mas também comuns às partes envolvidas nas práticas de RS.

Dentro desse contexto Kotler (2000, p. 230) afirma que

[...] ‘cada empresa deve praticar individualmente uma ‘consciência social’ em suas negociações específicas com clientes e com outros interessados [...] As empresas que forem capazes de inventar novas soluções e valores de maneira socialmente responsável terão maior probabilidade de serem bem-sucedidas.

Como se observa, uma companhia socialmente responsável, que atua eticamente, observando os preceitos morais vigentes acaba também se beneficiando, porque obterá maior credibilidade junto a seu público consumidor.

Ashley, Lima e Ferreira (2005) relatam que, em 1998, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA desenvolveu uma pesquisa com empresas brasileiras, as quais apresentaram seus motivos para se preocuparem com a RS, sendo que 90% delas informaram que as ações sociais foram praticadas em busca de mudanças positivas em suas imagens institucionais. Apenas 19% acreditaram que a lucratividade pode ser incrementada pelo ser socialmente responsável; todavia, 34% fizeram uma ligação entre a RS e a motivação interna

e a produtividade. Pelos números apurados pode-se dizer que a RS no Brasil ainda é vista como um assunto que tem muito a evoluir.

Por outro lado, a busca cada vez maior pela venda de produtos e serviços em um mercado globalizado tornou-se um fator que muitas vezes pode vir a comprometer a questão ética nas organizações empresariais. Práticas que envolvem deslealdade no mercado, além de falta de respeito com os consumidores são fatos constantemente noticiados na imprensa. Muitas empresas sabem, perfeitamente, que estão agindo de maneira antiética com seus clientes, mas, ainda assim, nada fazem para melhorar sua postura. Isto se comprova a partir da quantidade de reclamações apresentadas por consumidores de empresas de telefonia, junto ao Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon).

A pirâmide da RS, Figura 1, foi proposta por Carroll (1991) e descreve os tipos de responsabilidade das empresas com a importância de cada uma delas para a sobrevivência da mesma.

Figura 1 – Pirâmide da Responsabilidade Social



Fonte: Carroll (1991) – adaptado pela autora.

No elenco de responsabilidades apontadas, inclui-se ao respeito às normas legais, à geração de emprego, ao retorno do lucro para os investidores, ao investimento em recursos humanos e financeiros, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e, principalmente, da comunidade em que se encontra estabelecida, com relação ao que expõe Serpa (2006, p. 5):

As organizações devem empreender ações que contribuam para o desenvolvimento da comunidade, via projetos que aumentem o seu bem-estar, além de investimentos em pesquisa tecnológica para inovar processos e produtos, visando melhor satisfazer seus clientes. Devem preocupar-se ainda com a conservação do meio ambiente, através de intervenções não predatórias e de medidas que evitem consequências externas negativas da atividade da empresa. Além disso, precisam investir no desenvolvimento profissional dos trabalhadores e também em melhores condições de trabalho e em benefícios sociais.

No que diz respeito ao aspecto ético é imprescindível que as organizações empresariais adotem um comportamento íntegro perante a sociedade, o qual inclui a observância irrestrita aos princípios e valores aceitos como válidos e que não devem estar expostos a qualquer tipo de risco, devendo ser preservados antes mesmo que se considere o alcance de metas por parte da organização.

Diante disso, a RS da empresa para os citados autores se configuraria quando a mesma se propõe a maximizar os efeitos positivos de suas atividades sobre a sociedade, reduzindo, por outro lado, os efeitos negativos, dando prioridade para o cumprimento de suas responsabilidades de ordem econômica, legal, ética e filantrópica, conforme a Figura 1. Ou seja, pode-se considerar que uma postura socialmente responsável é fruto das transformações que vêm se verificando no cenário organizacional no mundo inteiro, onde o fenômeno da globalização, aliado à alta competitividade e à incerteza, constituem-se características centrais.

1.1.1.1 O Surgimento da ideia da Responsabilidade Social (RS)

Pena et al (2005) atribuem a Charles Eliot (1906), Arthur Hakley (1907) e a John Clarck (1916) os primeiros estudos acerca da RS, ainda que os conceitos então apresentados não tenham obtido boa recepção no âmbito acadêmico ou empresarial. Todavia, a ideia da RS nas empresas, segundo Maximiano (1997), teria surgido no final do século XIX e início do século XX, sendo Andrew Carnegie um dos pioneiros no assunto; o autor, em sua obra *O evangelho da riqueza*, publicada em 1899 nos Estados Unidos da América (EUA), defendeu que o princípio da responsabilidade leva em conta a premissa que considera serem as organizações instituições sociais, fundamentando seu entendimento na caridade e no zelo.

Quanto ao aprofundamento de estudos sobre o tema, Alves (2003) afirma que o interesse teve destaque em Bowen (1953), cujo trabalho *Responsabilidades sociais do homem*

de negócios, foi publicado no Brasil em 1957, tendo a popularização e divulgação do conceito ocorrido no início dos anos 1960 nos EUA, ao final da mesma década na Europa e no final dos anos 1970 e início dos anos 1980 no Brasil.

Ashley, Coutinho e Tomei (2000, p. 2) relatam, porém, que antes mesmo do século XIX a RS corporativa já era acolhida nos EUA e na Europa, quando a condução dos negócios de forma corporativa tratava-se de prerrogativa estatal ou da monarquia, não ficando a questão restrita ao âmbito dos particulares. Naquela época, os alvarás para funcionamento das empresas de capital aberto só eram concedidos mediante o compromisso assumido pelo empreendedor de promover benefícios públicos, no que se incluíam a exploração e a colonização do Novo Mundo.

Os mencionados autores fazem referência a um trabalho de Charles Eliot, datado de 1914, no qual apregoava, com relação à sociedade americana, a importância de as organizações empresariais promoverem o bem estar da comunidade, o que estaria diretamente relacionado às ações empresariais no campo social. Isto poderia ser traduzido através da promoção de atividades voltadas, por exemplo, à saúde, disponibilizando profissionais da área para aferir a pressão arterial, realizar teste de glicose, entre outras medidas.

Faria e Sauerbronn (2008) descrevem que o surgimento das ciências administrativas, no começo do século XX nos EUA, aliado à profissionalização de atividades a ela voltadas, provocaram debates quanto à dimensão social das empresas. Na ocasião, a população norte-americana passava por um momento de grande descontentamento diante dos altos lucros auferidos pelos grandes grupos empresariais, que atuavam em monopólios, justificando debates acerca de uma justa distribuição de riquezas e também o papel do Estado nesse contexto, enquanto se podia observar a ascensão do socialismo na Europa.

Acrescentam os autores que esse ambiente teria sido responsável para dar origem ao conceito de RS, o qual foi construído na ocasião, fundamentando-se

[...] nos princípios básicos da filantropia e da governança, manifestações paternalistas do poder corporativo [...]. As empresas são estimuladas a serem generosas para com os “desfavorecidos” e a levar em conta, no curso de suas atividades, os interesses de outros atores sociais. O conceito de responsabilidade social era associado à obrigação de produzir bens e serviços úteis, gerar lucros, criar empregos e garantir a segurança no ambiente de trabalho (FARIA; SAUERBRONN, 2008, p. 14).

Mesmo sendo as ações filantrópicas bem aceitas pela sociedade, para a empresa, suas práticas obtêm maior repercussão quando ela se envolve de modo mais profundo em uma

determinada causa em relação à qual possa se tornar conhecida, ao invés de apenas se limitar a distribuir recursos entre entidades sociais diversas, que não oferece visibilidade pública.

É o que se pode denominar de filantropia estratégica, que não atua através de doações isoladas, mas consegue despertar a atenção e o interesse, tanto da alta direção da empresa, como também de seus colaboradores, que acabam sentindo necessidade de se envolver nos projetos desenvolvidos pela companhia em que trabalham. A maior dificuldade em tais casos fica concentrada em se identificar precisamente uma causa ideal para a empresa.

Pringle e Thompson (2000, p. 97) observam que na filantropia com uma boa causa a

[...] empresa deve assumir um compromisso de longo prazo com a causa – um verdadeiro casamento e não um único encontro – e a marca deve se orgulhar desse relacionamento e procurar divulgá-lo. Se o consumidor notar que o compromisso do relacionamento é genuíno [...] as chances de haver uma reação negativa ou de oposição do público durante a campanha serão mínimas.

Uma decisão de 1953, proferida pela Suprema Corte de Nova Jersey, nos EUA, em um litígio envolvendo *A.P. Smith Manufacturing Company e Barlow*, retomou o debate público sobre a RS corporativa, manifestando um posicionamento favorável à doação de recursos para a Universidade de Princeton, como uma ação filantrópica, mesmo contrariando interesses do grupo de acionistas, tendo a Justiça então reconhecido como válido que uma corporação busque, por essa forma, o desenvolvimento social. Desde então a filantropia passou a ser admitida como uma ação legítima por parte das empresas, assim como quaisquer outras que tenham por fim priorizar objetivos sociais em detrimento dos retornos financeiros dos acionistas, podendo as empresas abandonar linhas de produção nocivas ao meio ambiente, ainda que sejam elas lucrativas (ASHLEY; COUTINHO; TOMEI, 2000).

No Brasil, conforme Ferreira e Bartholo (2005), a relação das empresas com as questões sociais teve início a partir da criação da Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas, o que ocorreu em 1969 (BARBOSA, 2003), entidade que tem a seguinte visão atual: “Unir os dirigentes cristãos na sua responsabilidade econômica e social frente à realidade, fomentando a humanização das relações nas empresas, comunidades e famílias, valorizando o dirigente como veículo de transformação”(ADCE, [s.d.]).

Quatro anos antes foi publicada a Carta de Princípios do Dirigente Cristão de Empresas, considerado com o primeiro documento a fazer uso da expressão responsabilidade social e assim dispunha:

As crises e tensões do mundo contemporâneo devem-se a que as instituições econômico-sociais vigentes se afastaram dos princípios cristãos e das exigências de

justiça social e que os antagonismos de classe, os aberrantes desníveis econômicos, o enorme atraso de certas áreas do país decorre, em parte, de não ter o setor empresarial tomado consciência plena de suas responsabilidades sociais (BARBOSA, 2003, p. 102).

Pelo que se pode extrair, há ali uma proposta, visando mobilizar os empresários a resgatarem os princípios cristãos, que priorizam a solidariedade e a valorização do ser humano, sem desprezar os aspectos econômicos envolvidos nas atividades praticadas.

Para Ashley, Lima e Ferreira (2005), a RS deve ser compreendida como toda e qualquer ação que contribua, de alguma forma, em prol da melhoria da qualidade de vida da sociedade. Diante disso, pode-se afirmar que se trata, em síntese, de um compromisso ético que uma empresa assume perante a sociedade, o qual se traduzirá através das ações por ela praticadas e que afetarão, de forma positiva, os objetivos e os interesses sociais.

Existem diversos tipos de práticas que constituem a RS e que podem estar elas voltadas aos mais diversos tipos de interesses da comunidade, podendo se configurar através de investimentos em recursos voltados à educação, à melhoria das condições de moradia, de trabalho, de saúde, entre outras áreas.

É importante se destacar que os aspectos éticos também se fazem presentes nos conceitos de RS, pois não se poderiam aceitar como válidos benefícios proporcionados a uma comunidade como moeda de troca para as organizações. Seria o caso, por exemplo, de uma empresa que vende produtos esportivos construir um campo de futebol em uma comunidade, mas que condiciona o acesso ao mesmo à aquisição, com exclusividade, de peças de vestuário que comercializa. Na prática da RS, a organização não deve esperar retorno financeiro daquilo que investiu, mas sim um benefício social.

Ashley, Coutinho e Tomei (2000, p. 4) afirmam que os

[...]argumentos éticos derivam dos princípios religiosos e das normas sociais prevaletentes, considerando que as empresas e pessoas que nelas trabalham deveriam ser conduzidas a se comportar de maneira socialmente responsável, por ser a ação moralmente correta, mesmo que envolva despesas improdutivas para a empresa.

Como salientado, as ações devem ser não apenas eticamente corretas, mas deverão estar igualmente dentro dos conceitos morais que prevalecem.

Neste viés, Ferreira e Bartholo (2005), apresenta o conceito de responsabilidade social empresarial (RSE) que é visto como uma contrapartida que a corporação oferece à sociedade em troca dos impactos que suas ações gerenciais e práticas produzem no universo que ela está situada, além do mercado, não ficando restritas ao âmbito da empresa.

Segundo Kraemer (2005a) a RSE ou *Corporate Social Responsibility* (CSR), conforme a *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), consiste na

[...] decisão da empresa de contribuir ao desenvolvimento sustentável, trabalhando com seus empregados, suas famílias e a comunidade local, assim como com a sociedade em seu conjunto, para melhorar sua qualidade de vida. A responsabilidade social faz com que a “empresa sustentável” se converta em peça chave na arquitetura do desenvolvimento sustentável.

Com o avanço do processo de globalização que se verificou na última década, o tema da RSE passou a ter grande visibilidade em todas as sociedades. Conflitos envolvendo abusos contra consumidores, reivindicações sociais e trabalhistas, que se arrastam desde a década de 1960, passaram a ser acolhidos com naturalidade, em diversos países desde então, passando tais temas, porém, a serem tratados como estratégicos pelas grandes corporações (FARIA; SAUERBRONN, 2008).

Ainda que o interesse das empresas que atuam no Brasil não seja uniforme, com relação à importância das práticas de RS, aquelas que acreditam na validade de tal postura passaram a incluir em suas estratégias de *marketing* a divulgação das ações que praticam em benefício da sociedade. É o que Pringle e Thompson (2000, p. 3) definem como *marketing* para causas sociais, “[...] uma ferramenta estratégica de *marketing* e de posicionamento que associa uma empresa ou marca a uma questão ou causa social relevante, em benefício mútuo”.

Trata-se de um recurso que procura obter uma melhora na imagem corporativa, além de buscar, por essa forma, um aumento nas vendas, apresentando um reforço para estabelecer a fidelidade no relacionamento com os clientes. Esse tipo de *marketing* ainda permite que se agreguem valores desejáveis à marca, como salientam Pringle e Thompson (2000), o que se dá em razão das diversidades e multiplicidades que existem.

Ocorre, porém, que, ações de *marketing* podem se tornar valiosas na divulgação de posturas éticas que efetivamente não chegam a existir.

Segundo Cecília Arruda, coordenadora do Centro de Estudos de Ética nas Organizações, da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo, existe hoje um discurso que impinge a ética como mercadoria. “Ações de responsabilidade social vêm sendo usadas como esforço de propaganda, e as verbas normalmente saem do departamento de marketing”, diz Cecília. O problema não está, é claro, nas ações sociais - a não ser quando são feitas sem a explícita anuência dos acionistas (o que configura fazer o bem com o dinheiro alheio). O problema surge quando se confundem essas ações, geralmente externas e marginais ao negócio, com o que é o cerne da atitude ética: o modo de enfrentar os dilemas cotidianos.

Diante disso, defendem Pringle e Thompson (2000) que o *marketing*, visto como socialmente correto, seria aquele que consegue encontrar o equilíbrio entre a busca do lucro para a empresa, a satisfação das expectativas e desejos dos consumidores e os interesses coletivos ou públicos. Em outras palavras esse tipo de ação se traduziria em um *marketing* ético.

É importante que se considere, porém, que a principal crítica ao *marketing* para causas sociais se baseia no entendimento de haver uma exploração da miséria humana, como um instrumento para promover produtos e marcas. Entretanto, nos tempos atuais, os consumidores não se limitam a conhecer o que determinado produto ou serviço faz ou mesmo que imagens ele lhes transmite, mostrando, sim, interesse em saber “‘em que’ a marca que eles compram acredita” (PRINGLE, THOMPSON, 2000, p. 48).

Com relação à questão do lucro, Ferreira e Bartholo (2005) salientam que ela deve ser vista como um recurso que não só beneficia diretamente os acionistas e proprietários de companhias, devendo também ser aplicado de modo a viabilizar um comportamento ético e responsável por parte das empresas para com seus *stakeholders*, transformando a organização em uma empresa-cidadã, com uma postura ética e socialmente responsável, entre outros.

A necessidade que as organizações vêm demonstrando em transmitir uma imagem de boa cidadã corporativa é assim comentada por Cohen (2003):

Há uma maneira fácil e uma maneira difícil de fazer isso. Infelizmente, a correta não é a fácil. "Muita gente liga para cá e pergunta quanto custa um código de ética", diz Cecília. "Como se fosse só pagar." Em 2000, ela conduziu uma pesquisa sobre clima ético em 20 empresas - a nota média foi 5, numa escala de zero a 7. As principais falhas eram na comunicação interna, na existência de favoritismos e em exigir dos funcionários um comportamento correto quando a direção não dá o exemplo. Das 20 empresas, apenas três aceitaram repetir a pesquisa no ano passado. "Normalmente, as companhias pedem treinamento ético para a média gerência", diz Cecília. "Quando nós começamos a falar, eles respondem: Mas isso não é para a gente, fala com o pessoal lá de cima".

Stoner e Freeman (1985, p. 46) definem os *stakeholders* através das seguintes palavras

[...] qualquer grupo ou indivíduo, identificável, que possa afetar a consecução dos objetivos de uma organização ou que inversamente é afetado pela consecução dos objetivos de uma organização. A segunda definição, com um sentido mais restrito, inclui “qualquer grupo ou indivíduo, identificável, no qual a organização é dependente para sua contínua sobrevivência.

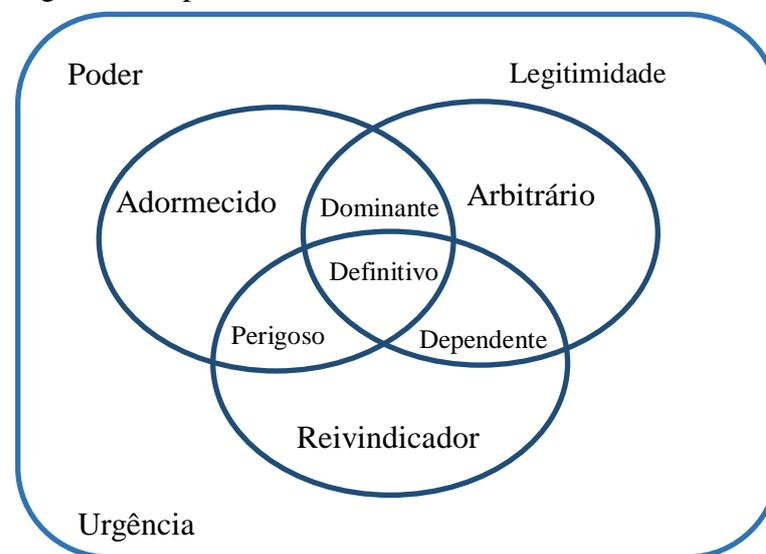
Trata-se de pessoas ou grupos que são passíveis de identificação, em relação aos quais as organizações mantêm uma relação de dependência para assegurar sua própria

sobrevivência. Neste elenco, incluem-se desde seus acionistas a clientes, funcionários, fornecedores e entidades governamentais.

É imprescindível que a empresa adote um comportamento estratégico que se proponha a buscar satisfazer a esse grupo da melhor forma possível. Sabino, Hoffmann e Hoffman (2005) chamam a atenção para o grande potencial dos *stakeholders* no que diz respeito a sua influência no ambiente e na estrutura das organizações, sendo importante que estas se preocupem com todos os atores que têm alguma capacidade para influenciar sua tomada de decisões.

Pelo que se extrai, os *stakeholders* suprem importantes contribuições, exigindo que lhes sejam dadas a devida atenção, identificando-os, bem como as expectativas que possuem. A influência desses nas empresas podem se verificar a partir de atributos como: poder, legitimidade e urgência, conforme a Figura 2.

Figura 2 – Tipos de *stakeholders*.



Fonte: Mitchell *et al* (1997).

A combinação dos atributos, poder, legitimidade e urgência, descritos por Mitchell, Agle e Wood (1997), faz surgir sete tipos diferentes de *stakeholders*, cujas características são apresentadas da seguinte forma (LYRA; GOMES; JACOVINE, 2009):

- a) **Stakeholder Adormecido:** tem poder para impor sua vontade na organização, porém não tem legitimidade ou urgência e, assim, seu poder fica em desuso, tendo pouca ou nenhuma interação com a empresa. A empresa deve

conhecer esse *stakeholder* para monitorar seu potencial em conseguir um segundo atributo. O sindicato pode ser um exemplo desse stakeholder;

b) **Stakeholder Arbitrário**: possui legitimidade, mas não tem poder de influenciar a empresa nem alega urgência. A atenção que deve ser dada a essa parte interessada diz respeito à responsabilidade social corporativa, pois tende a ser mais receptiva. Exemplos desse stakeholder são os funcionários, fornecedores e terceirizados;

c) **Stakeholder Reivindicador**: quando o atributo mais importante na administração do *stakeholder* for urgência, ele é reivindicador. Sem poder e sem legitimidade, não deve atrapalhar tanto a empresa; porém deve ser monitorado quanto ao potencial de obter um segundo atributo;

d) **Stakeholder Dominante**: tem sua influência na empresa assegurada pelo poder e pela legitimidade. Espera e recebe muita atenção da empresa, como gerente de suprimento;

e) **Stakeholder Perigoso**: quando há poder e urgência, porém, não existe a legitimidade, o que existe é um *stakeholder* coercitivo e possivelmente violento para a organização, o que pode ser um perigo, literalmente. O cliente, é um exemplo;

f) **Stakeholder Dependente**: tem alegações com urgência e legitimidade, porém depende do poder de um outro *stakeholder* para ver suas reivindicações sendo levadas em consideração, tendo a comunidade como exemplo desse tipo de stakeholder;

g) **Stakeholder Definitivo**: quando possui poder e legitimidade, já praticamente se configura como definitivo. Quando, além disso, alega urgência, deve-se dar atenção imediata e priorizada a esse *stakeholder*. Órgãos ambientais, são exemplos.

Os citados elementos podem ainda ser classificados como *stakeholders* estratégicos e os morais. O primeiro grupo seria composto por aqueles que detêm poder para afetar a organização, razão por que devem receber um tratamento diferenciado, para possibilitar que a empresa atinja os objetivos que traçou. Já os *stakeholders* morais seriam aqueles que são afetados pela companhia, pelo fato de que a recomendação é a de que se mantenha com eles um relacionamento ético, exigindo-se reciprocidade (SABINO; HOFFMANN; HOFFMANN, 2005).

Pinto e Oliveira (2004) relatam ser forte o potencial de influência que possuem os *stakeholders* na estrutura das organizações. Tanto eles próprios como os variados papéis que desempenham constituem um importante elemento para se analisar a cadeia de valor de uma empresa. Acrescente-se a isso o fato de que eles podem provê-la com informações, além de competências e recursos, que permitirão enfrentar, de maneira adequada, ambientes incertos e turbulentos como os que se vivencia no mundo atual.

Com relação às empresas brasileiras, Grajew (2001) comenta que estas vêm se mostrando cada vez mais conscientes quanto à importância da RSE, não demonstrando resistência no que diz respeito às práticas correspondentes. A dificuldade que agora se observa é no sentido de especificar quais seriam os princípios que serviram para determinar se uma empresa é ou não socialmente responsável. Uma consideração a ser feita, assim, é que, independentemente da obtenção de retorno por parte da população empresas que agem com RS estão efetivamente oferecendo sua contribuição não só para o desenvolvimento social do país, mas também no aspecto econômico; na medida em que adotam programas beneficiando os cidadãos, por exemplo, na área de educação, estão permitindo que o Estado invista os recursos que seriam destinados para esses fins em outras necessidades sociais, como seria o caso da saúde. Com isso, acabam promovendo a redução das desigualdades sociais, que vêm caracterizando a sociedade brasileira.

Esses tipos de ações socialmente responsáveis representam meios concretos que servem para influenciar a sociedade, tornando-a melhor em sua essência. Assim, pode-se afirmar que as organizações são de fato responsáveis pelo processo que envolve as mudanças sociais, considerando que elas exerçam uma forte ascendência para a formação de valores e ideias, além de interferir na vida de pessoas e comunidades (GRAJEW, 2001).

Ashley, Lima e Ferreira (2005) sustentam que a RS pode receber diversas interpretações; enquanto para uns ela sugere a ideia de obrigação legal, para outros ela consiste em um dever que têm todas as empresas de adotar padrões de conduta bem mais elevados do que aqueles que são esperados dos cidadãos comuns. Para uma terceira corrente a RS é vista como uma prática social, que desempenha um papel social, sendo para essa corrente um comportamento considerado como eticamente responsável ou reforço filantrópico.

As novas exigências que as empresas vêm enfrentando para manter o nível de competitividade no mercado têm provocado implicações de caráter amplo para a gestão. Desta forma, as oportunidades de negócio que as atuais condições econômicas oferecem são

acompanhadas de uma forte demanda por um novo “contrato social global” (KREITLON; QUINTELLA, 2001, p. 3).

Trata-se de um ajuste entre as organizações e a sociedade ao que as primeiras não têm mais como resistir, uma vez que delas são esperadas posturas voltadas ao bem das comunidades e indivíduos.

Ashley, Lima e Ferreira (2005) descrevem que o conceito de RSE vem amadurecendo ao longo do tempo, de modo a permitir que seja inclusive aferido em suas dimensões, para o que são avaliados aspectos que envolvem a responsabilidade em si, a retidão, o desempenho social corporativo e dos *stakeholders*, a auditoria e também inovação social.

Todavia, para o sucesso desse envolvimento entre companhias e seus *stakeholder* não se pode considerar cada grupo de interesse como um simples meio, devendo-se, ao contrário, permitir que também participem nas decisões que envolvam os rumos da organização, na qual ele tem um interesse (KREITLON; QUINTELLA, 2001).

Trata-se de um posicionamento a ser adotado baseando-se em políticas e diretrizes cabíveis para os mais diversos *stakeholders*, o que, por sua vez, exige um compromisso de toda a empresa, incluindo todos os níveis hierárquicos que possua, considerando desde a alta administração até o nível operacional, pelo fato de afetar toda a estrutura organizacional, diante da adoção de novos valores, conceitos, e técnicas gerenciais.

É importante que se considere, ainda, que as pessoas, no desempenho de seus mais diversos papéis sociais (sejam elas simples cidadãs, empregadas de empresas, consumidores, acionistas ou produtores, de forma isolada ou reunidas em grupos de interesse), acabam influenciando, ainda que indiretamente, na forma de gestão das empresas. Tal fato se verifica diante do agravamento das questões sociais, somado à crescente discussão no setor empresarial sobre a importância da ética e da transparência na utilização de recursos financeiros, ambientais, políticos e até mesmo sociais.

Assim sendo, estão em jogo os mais diversos tipos de atores, como os locais, os regionais e os internacionais, os governos, os empresários e os consumidores, os movimentos sociais e as organizações não governamentais, entre outros, que acabam formando uma rede de relacionamentos, na qual cada um, dentro de suas necessidades e expectativas, exerce, de uma forma ou de outra, pressões no mundo dos negócios.

São, por exemplo, donas de casa que deixam de comprar determinados produtos que estão com preços muito elevados, em determinados momentos, como ocorreu com o preço do tomate, que disparou, o mesmo também se retrata através das recentes manifestações

populares nas ruas das grandes cidades do País em protesto contra o aumento das passagens de ônibus, entre diversos outros tipos de recursos de pressão.

Freitas (2000) comenta que a ação social das empresas geralmente é acompanhada de todo um discurso que visa torná-las mais atrativas e humanas, de modo a que sejam vistas como locais de prosperidade, além de verdadeiras guardiãs dos mais altos valores sociais e moralidade pública.

É justamente esse tipo de conceito que vem despertando o interesse de muitas empresas em aderir à RSE. Diante disso, pode-se então dizer que a RSE está ligada à preocupação que têm as empresas em procurar atender às necessidades de seus *stakeholders*, os quais fazem parte de suas cadeias de negócios. Dentro de tal contexto está incluído o relacionamento ético que uma empresa precisa manter com seus públicos.

Hoje o Brasil conta com algumas agências reguladoras de determinadas atividades, como a energia elétrica, empresas de saúde e comunicações. Trata-se de uma intervenção do Estado que se fez necessária justamente diante de abusos que vinham sendo praticados contra consumidores. Certamente que empresas que atuam de maneira correta tendem a se mostrar contrárias aos controles exercidos, sendo que a

[...] responsabilidade das empresas aumenta mesmo em uma situação de implementação do ideário neoliberal, que defende a desregulamentação e a liberalização econômica e a implantação do Estado mínimo, fato que não condiz com um afastamento radical das empresas com relação às questões sociais. As empresas têm como obrigação avaliar os impactos de suas práticas sobre o ambiente externo no intuito de minimizá-los e de agregar benefícios sociais além de seus ganhos econômicos (FERREIRA; BARTHOLO, 2005, p. 21).

O que ocorre é que as irregularidades contra consumidores no País não deixaram de existir, razão por que persiste a necessidade de um acompanhamento governamental mais próximo para resgatar os próprios objetivos sociais que o Estado possui.

A RSE pode ter seu desempenho aferido com base em uma abordagem de longo prazo, o que pode ser verificado mediante a avaliação de suas ações de respeito e preservação do ambiente, bem como pela adoção das melhores práticas sociais. Sua apreciação pode ser analisada sob dois ângulos ou dimensões, que são a externa e outra de ordem interna, com relação às áreas a que se refere. Dias (2011) descreve que a dimensão externa de uma gestão empresarial socialmente responsável se reflete a partir das interações que a empresa mantém com as comunidades locais, mediante sua capacidade de gerar benefícios quanto à salubridade, à estabilidade e à prosperidade no meio físico em que se encontra inserida, envolvendo ainda clientes, fornecedores, governo, acionistas e investidores.

Em linhas gerais, a referida dimensão pode ser compreendida como a interação da empresa com os parceiros que envolvem as entidades institucionais (governamentais em todas as esferas, federal, estadual e municipal), como também seus consumidores e fornecedores, com os quais é imprescindível manter um relacionamento dinâmico e estável, que permita proporcionar, tanto uma vantagem competitiva, como também preparar e preservar sua aceitação pela comunidade envolvente.

Entretanto, na dimensão interna podem ser consideradas as ações que estão voltadas ao investimento em capital humano, a promoção da saúde e a segurança no trabalho, a adaptação à mudança e à gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais

As ações compreendidas em tal dimensão estão relacionadas ao funcionamento da própria empresa, compreendendo medidas de proteção ambiental em seus planejamentos e orçamentos, para oferecer uma resposta efetiva para problemas concretos, como, por exemplo, a produção de resíduos, as emissões de gases poluentes, o uso racional de recursos e combustíveis fósseis, entre outros.

É relevante que se tenha em conta que ambas as dimensões – externa e interna – possuem grande importância, mas é preciso que caminhem juntas, formando uma parceria, para que o processo tenha êxito (DIAS, 2011).

1.1.2 Sustentabilidade e a Responsabilidade Ambiental (RA)

Como relatam Rohrich e Cunha (2004), pode-se observar que, no curso da História, países que tiveram de enfrentar dificuldades decorrentes de atraso de todo tipo, como tecnológico, educacional, social, com alto nível de pobreza, como no caso do Brasil, priorizaram seu crescimento, sem demonstrar preocupações com o meio ambiente. Diante disso, a preservação da natureza fica situada em segundo plano, face à necessidade de explorá-la, ainda que para tanto promova a destruição ambiental, situação que parece se tornar aceitável diante do progresso econômico.

A causa ambiental ou, para alguns como Leis (2004, p. 140), o movimento ambientalista, surgiu como uma resposta que supera seus objetivos explícitos. Além disso, afirma o autor que: “[...] o ambientalismo é essencialmente não-utópico, na medida que não procura nenhuma novidade radical, mas, basicamente, uma harmonização com a natureza e no

interior da sociedade, entre atores e manifestações vivenciados até agora como opostos não complementares”(sic).

O Indicador de Desempenho ou Performance Ambiental 2014 (EPI - *Environmental Performance Index*) é resultado de um estudo realizado em parceria entre as Universidades de Yale e Columbia e o Fórum de Davos, que avalia o desenvolvimento sustentável das nações, a partir de índices que vão de 0 a 100, considerando nove categorias, que envolvem impactos na saúde, qualidade do ar, água potável e saneamento, biodiversidade e habitat, agricultura, recursos hídricos, florestas, clima e energia e pesca, apura o Desempenho Ambiental de 178 países.

De acordo com o EPI 2014, ficou demonstrada a estreita relação entre pobreza e degradação ambiental, e nesse levantamento, o Brasil ficou em 77º lugar no com relação à qualidade da gestão de seus recursos naturais (BRASIL, 2014).

Ainda conforme a mesma fonte, entre os países com melhor desempenho está a Suíça, em primeiro lugar, seguida de Luxemburgo, Austrália, Cingapura e República Checa.

A questão da sustentabilidade consiste em um conceito que parte da ideia do chamado eco desenvolvimento. O termo foi utilizado pela primeira vez pelo economista polonês Sachs, por ocasião da I Conferência de Meio Ambiente e Desenvolvimento da Organização das Nações Unidas (ONU), realizada 1972, na Suécia. Posteriormente, deu origem à expressão desenvolvimento sustentável, a qual constou do Relatório Brutland, que veio a se transformar em uma obra de referência sob o título *Nosso Futuro Comum*. De acordo com o próprio criador a sustentabilidade (ou ecodesenvolvimento) pode ser definida como

[...] um processo criativo de transformação do meio com a ajuda de técnicas ecologicamente prudentes, concebidas em função das potencialidades deste meio, impedindo o desperdício inconsiderado dos recursos, e cuidando para que estes sejam empregados na satisfação das necessidades de todos os membros da sociedade, dada a diversidade dos meios naturais e dos contextos culturais (SACHS, 1986, p. 82).

Os conceitos apresentados pelo citado autor vieram a orientar os trabalhos desenvolvidos durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (UNCED), ou Cúpula da Terra, que foi realizada em 1992, no Rio de Janeiro, que fez surgirem importantes documentos como a Convenção da Mudança do Clima, a Convenção sobre Biodiversidade, a Agenda 21 e a Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. Ao final do mesmo ano foi criada então a Comissão de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (CDS) com objetivo de procurar garantir o efetivo

prosseguimento dos trabalhos da UNCED, além de acompanhar e relatar a implementação dos acordos firmados durante a Cúpula da Terra, tanto em âmbito local, nacional, regional e internacional. “A Agenda 21 já chama a atenção sobre a importância da energia para o desenvolvimento sustentável” (PEREIRA; FIGUEIREDO, 2009, p. 148-149).

Dentro de tal contexto, costumam vir à tona argumentos, como os apresentados pelo filósofo Hans Jonas (apud LEIS, 2004), que envolvem a necessidade de a humanidade renunciar a seus diversos tipos de projetos visando ao progresso material permanente. Em tais projetos que merecem ser desprezados, explica o autor, não devem ser incluídos os direitos humanos ou as condições razoáveis de bem estar, elementos defendidos pelo filósofo.

O que Hans Jonas recomenda que se faça é “[...] limitar as demandas exageradas (e desnecessárias) de bens materiais por parte de uma considerável massa da população (tanto nos países desenvolvidos como nos não desenvolvidos, embora o problema seja maior nos primeiros)” (LEIS, 2004, p. 144). Sua tese vem a confirmar a veracidade das vertentes da sustentabilidade esboçadas por Leff (2000).

As questões sociais e ambientais são reunidas e passam a ser ainda mais exigidas no conceito de sustentabilidade. Ele é, basicamente, um conceito global. Isto não significa que não tenha aplicação em corporações caracterizadas como grupos de pressão/solucionadores de problemas corporativos. Essa conscientização pode conduzir ao desenvolvimento sustentável, definido no Relatório Brundtland como Nosso Futuro Comum.

Para Milaré (2009), a sustentabilidade é compreendida como a qualidade que se atribui a um sistema que é sustentável, sendo este dotado de capacidade para preservar seu atual estado de forma, especialmente considerando-se uma baixa variação em seus níveis de energia e matéria, não permitindo que sejam esgotados os recursos de que necessita.

Segundo Romeiro (2003), o conceito de desenvolvimento sustentável pode ser considerado como normativo. Ainda que tenha surgido envolvendo debates sobre a relação entre o crescimento econômico e o meio ambiente, ele cria a possibilidade de se ter o desenvolvimento econômico fundamentado em três fatores, a eficiência econômica, a ecologia e a equidade, tanto dentro de cada geração como entre elas.

Acrescenta o autor que, por outro lado, tal conceito mostra-se como conciliador, uma vez que reconhecer ser o progresso técnico em relação aos limites ambientais importante para sobreviver. Além disso, o crescimento apresenta-se como uma condição necessária, só que não o bastante para extinguir a pobreza e as disparidades sociais.

Não se pode deixar de considerar, também, que existe pouca divulgação na mídia quanto às agressões ao ambiente, provocadas por posturas indevidas do homem em seu dia a

dia, até mesmo em decorrência do consumo desenfreado, o qual é, inclusive, incentivado pela mesma mídia, através das propagandas que veicula. Em 2014, diante da greve de garis, que se instalou no município do Rio de Janeiro, no período do carnaval, o hábito inadequado dos brasileiros em geral de descartar todo tipo de lixo nas ruas, ocupou o noticiário nacional, durante todos os dias em que a greve perdurou, conforme a Figura 3.

Observa-se na imagem (Figura 3) que existem diversos tipos de embalagem de alimentos, além de copos, sacos plásticos, que poderiam comprometer seriamente o escoamento das águas em caso de uma enchente na cidade antes de ter sido a greve solucionada.

Figura 3 – Lixo acumulado no carnaval 2014 no Rio de Janeiro.



Fonte: Após... (2014).

Muitos dos materiais que são hoje amplamente utilizados pelas indústrias, como embalagens dos produtos fabricados, não se desfazem facilmente com o passar do tempo. É cada vez mais frequente o uso de descartáveis para a comercialização dos mais diversos tipos de produtos, processo que teve um grande crescimento no final século XX. O leite, que por muito tempo era entregue ao consumidor em garrafas de vidro, tal como ainda ocorre com refrigerantes e cervejas, hoje é vendido quase que exclusivamente em embalagens longa vida, com papel por fora e alumínio por dentro, sendo também encontrado, com certa dificuldade nos grandes centros urbanos, em sacos plásticos, exigindo uma fervura prévia para o consumo humano seguro. Esta é apenas uma das situações, havendo diversos outros materiais, como no

caso de um copinho de plástico, que aparece abaixo no canto esquerdo da Figura 3, para cuja total decomposição cerca de nada menos que 100 anos demandam-se.

Através da Figura 4 pode-se ter uma ideia do tempo médio de decomposição de alguns dos materiais que são de comum uso nas sociedades modernas.

Ainda assim, em geral, os órgãos de comunicação se preocupam em divulgar apenas grandes catástrofes, que envolvem principalmente a poluição em águas, como derramamento de óleo, por exemplo.

Figura 4 – Tempo médio de decomposição de materiais.



Fonte: Curiosidades... (2011).

Todavia, há uma tendência no mundo inteiro atualmente quanto à mobilização das empresas com a incorporação da variável ambiental em seus cenários e também quanto à tomada de decisão, de forma a poder manter, assim, uma postura responsável de respeito à questão ambiental.

Gestão ambiental envolve planejamento, organização, e orienta a empresa a alcançar metas [ambientais] específicas, em uma analogia, por exemplo, com o que ocorre com a gestão de qualidade. Um aspecto relevante da gestão ambiental é que sua introdução requer decisões nos níveis mais elevados da administração e, portanto, envia uma clara mensagem à organização de que se trata de um compromisso corporativo. A gestão ambiental pode se tornar também um importante instrumento

para as organizações em suas relações com consumidores, o público em geral, companhias de seguro, agências governamentais, etc. (NILSSON, 1998 apud CORAZZA, 2003, p. 4).

Donaire (2010, p. 49) comenta que:

Cada vez mais a questão ambiental está-se tornando matéria obrigatória das agendas dos executivos da empresa. A globalização dos negócios, a internacionalização dos padrões de qualidade ambiental descritos na série ISO 14000, a conscientização crescente dos atuais consumidores e a disseminação da educação ambiental nas escolas permitem antever que a exigência futura que farão os futuros consumidores em relação à preservação do meio ambiente e qualidade de vida deverão intensificar-se.

Considerando tal premissa, tem-se que o desenvolvimento considerado hoje como realmente sustentável está fundamentado em três dimensões, como ilustra a Figura 5.

Figura 5 – Tripé da sustentabilidade.



Fonte: Kraemer (2005b).

No que diz respeito à questão ambiental, é imprescindível que as organizações empresariais estejam atentas aos cuidados para a preservação do planeta, os quais envolvem a proteção ao meio ambiente, o aproveitamento dos recursos renováveis, sua eficiência ecológica, além de instituírem programas que visem à gestão de riscos e resíduos, de modo evitar prejudicar o meio ambiente.

Uma das críticas ao desenvolvimento sustentável, todavia, diz respeito à correta identificação quanto aos limites e à funcionalidade desse desenvolvimento. Leff (2000) e Leis (2004) comentam que, de acordo com argumentação apresentada por alguns setores do

movimento ambiental, não há qualquer garantia de que esse tipo de desenvolvimento possa prejudicar o crescimento econômico capitalista, por ele não atentar contra as causas que levam à insustentabilidade.

Dessa forma, o conceito de desenvolvimento sustentável estaria inserido no âmbito de um processo que propiciaria uma “adoção oportunista e instrumental” (LEIS, 2004, p. 107) por parte de empresas e governos, fazendo valer os novos valores que foram introduzidos pelo movimento ambientalista, com o fim de assegurar a continuidade do próprio sistema produtivo, o que teria, enfim, diluído o potencial transformador das origens daquele movimento, confundindo e, dispersando suas ações (LEFF, 2000).

Como observam Hinrichs e Kleinbach (2010) no Protocolo de Kyoto, documento internacional, assinado no Japão em 1997, foi estabelecido o sistema Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), o qual se tornou um incentivo para as empresas de países industrializados realizarem investimentos em projetos que visem à redução da emissão em países em desenvolvimento. Dentre os benefícios do mencionado sistema, como a preservação ambiental e o reaproveitamento energético, existe também a questão da sustentabilidade e da competitividade que se sobressaem.

Por outro lado, o elemento criatividade pode se tornar um aliado das empresas em geral, devendo essas, para tanto, contar com condições internas que lhes permitam transformar restrições e ameaças ambientais em reais oportunidades de negócios, já que existem empresas que vêm demonstrando ser possível atuar na proteção do meio ambiente e, ao mesmo tempo, ganhar dinheiro, obtendo lucro, independentemente de se tratar de uma organização atuante no que se denomina como mercado verde (DONAIRE, 2010).

1.1.2.1 Fontes renováveis de energia

O desenvolvimento do ser humano guarda estreita ligação com os tipos de energia que vem utilizando ao longo do tempo. O fogo, nos tempos primitivos, gerado para o preparo de alimentos e aquecimento dos indivíduos, tinha como combustível a lenha, passando mais tarde a ser produzido a partir do carvão vegetal, ambos os materiais ainda presentes na vida humana, mas com empregos mais diversificados, como no abastecimento de siderúrgicas, em medicamentos, entre outros.

É importante, porém, que se tenha a devida compreensão do que vem a ser a energia, a qual pode ser definida como “a capacidade de realizar trabalho”, sendo que ela “não se cria, se transforma” (ROCHA JUNIOR; KULAY, 2006, p. 1).

Trata-se, portanto, de um recurso indispensável para as economias atuais, uma vez ser tal elemento imprescindível para o funcionamento de indústrias, máquinas de todo tipo, produção de eletricidade, entre inúmeros outros benefícios, inclusive para o abastecimento de veículos automotores por meio da gasolina e óleo diesel, provenientes do petróleo, uma de suas fontes mais utilizadas no planeta.

Acontece que, no início dos anos 1970, o mundo vivenciou a chamada crise do petróleo, que se verificou pelo fato de os principais produtores do produto, a Arábia Saudita, o Irã, o Iraque e o Kuwait, por motivações políticas, terem passado a utilizá-lo como uma arma contra o mundo ocidental e principalmente os EUA, além de países europeus, que declararam apoio a Israel na Guerra do Yom Kippur (Dia do Perdão) contra Egito e Síria. A estratégia que aqueles produtores adotaram foi a de restringir as exportações, o que levou o Brasil à busca de outras formas de geração de energia.

A apontada situação levou à criação do Programa Nacional do Álcool (Pró-Álcool) e, com a medida, o País ampliou a produção da matéria-prima, incentivando a conversão dos automóveis movidos à gasolina para o combustível vegetal, assim contribuindo para a redução substancial das emissões de gases de efeito estufa (IPEA, 2010).

Com relação às mudanças climáticas, Alcântara et al. (2012) explicam que elas também podem ocorrer independentemente da ação humana, como resultantes naturais do sistema climático, sendo então chamadas de “variabilidade climática”. Quando elas são fruto da influência de atividades do homem sobre o meio ambiente são então consideradas como de origem antropogênica. A elevação da temperatura no planeta, por influência humana, vem sendo causada principalmente pelo aumento dos níveis de gases estufa, com destaque especial para o gás carbônico e o metano, os quais vêm modificando a composição e o dinamismo da atmosfera (ALCÂNTARA et al., 2012).

O fenômeno tem chamado a atenção de estudiosos em toda parte, e a população brasileira vem experimentando temperaturas cada vez mais elevadas, principalmente na época do verão, como no Rio de Janeiro, em que se registram temperaturas das mais elevadas nos últimos tempos.

Além disso, há a questão da finitude de alguns produtos, como no caso do petróleo, razão por que surgiu a ideia da utilização das fontes renováveis a partir dos recursos encontrados na natureza. As projeções catastróficas acerca da finitude dos recursos naturais

evidenciaram a falta de atenção aos aspectos ecológicos dos modelos econômicos. Autores como Kenneth Boulding (*The Economics of the Coming Spaceship Earth*, 1966), Herman Daly (*On Economics as a Life Science*, 1968) e Nicholas Georgescu-Roegen (*The Entropy Law and the Economic Process*, 1971) foram os precursores da chamada “ecologização” da economia, que por sua vez assumiu um caráter cada vez mais científico, no sentido de ser considerada então como uma ciência exata (MAY, LUSTOSA, VINHA, 2003, p. XI).

Com o tempo as questões envolvendo os recursos naturais foram se tornando cada vez mais frequentes nos debates econômicos internacionais, os quais, segundo Silva (2003), vêm se expandir em razão da utilização de análises microeconômicas, fundamentadas em modelos matemáticos pautados por cinco parâmetros, como o rápido crescimento demográfico; a industrialização crescente; a desnutrição em expansão; o esgotamento dos recursos naturais não renováveis; e a deterioração ambiental.

Ainda que se observe que muitas das previsões quanto ao esgotamento dos recursos naturais, como o petróleo e o gás, tenham falhado, tal fato não serviu como desestímulo para que os estudiosos do assunto continuassem com suas pesquisas.

Assim, não se pode negar a importância do uso dos recursos naturais, os quais podem ser divididos em dois grandes grupos, como o composto por elementos tangíveis, tais como a água potável, o solo, os recursos minerais, entre outros, e os intangíveis, cujo rol compreende o ar, a água dos mares, os grãos de areia, entre outros. São eles frutos de ciclos naturais do planeta, mas que têm seu período de duração desconhecido, já que existe a possibilidade de se contar com eles durante centenas de anos ou então alguns poucos anos.

De acordo com Silva (2003), os recursos naturais podem ser classificados como renováveis e não renováveis, utilizando-se como critério o fator temporal do ser humano. Dentro de tal critério, o petróleo pode ser classificado no grupo dos recursos não renováveis, pelo fato de que sua formação ser dependente de condições favoráveis e que perdurem por milhares de anos.

Desde o século XVIII os recursos naturais já desempenhavam um importante papel na análise econômica, quando se abordava a origem agrária do excedente em razão de

[...] “desequilíbrio entre crescimento populacional e a oferta de alimentos” (Thomas Malthus); pela “redução da produtividade do trabalho agrícola – por escassez de terras férteis” (David Ricardo); e na análise de Jevons, na segunda metade do século XIX, que estava preocupado com o uso indiscriminado do carvão mineral na Inglaterra (SILVA, 2003, p. 33).

May, Lustosa e Vinha (2003) abordam a questão relativa ao consumo de energia, demonstrando sua preocupação no que diz respeito à matriz produtiva mundial para um futuro próximo. Dentre as principais matrizes está a energia eólica, a solar, o biodiesel e a nuclear, com os questionamentos que esta última traz consigo.

No caso da energia eólica, em sua transformação para energia mecânica ela vem sendo utilizada pela humanidade por mais de 3000 anos e os moinhos de vento, destinados à moagem de grãos e ao bombeamento de água em atividades agrícolas, foram suas primeiras aplicações. A este tipo de energia pode-se atribuir ainda o desenvolvimento da navegação, quando se observaram as descobertas de novos continentes. Tornou-se um recurso comumente utilizado como fonte alternativa de energia para a produção de eletricidade (MARTINS; GUARNIERI; PEREIRA, 2008).

A energia solar, dentre suas principais vantagens, estão o fato de poder ser implantada com sucesso em qualquer latitude, não exigir investimentos governamentais, além de levar a menos gastos para a população, diante da redução proporcionada na conta de energia elétrica, e tornam-se mais evidentes se comparadas ao uso de fontes fósseis, diante dos custos ambientais relativos à extração, geração, transmissão, distribuição e até seu uso final(ENERGIA..., 2014).

Com relação ao biodiesel, Hinrichs e Kleinbach (2010) salientam que esta fonte energética vem obtendo destaque como energia alternativa, apresentando como principais vantagens a alta competitividade diante das demais opções que podem proporcionar a redução da poluição do ar, além de um nível menor de emissão de materiais particulados e monóxido de carbono, principalmente.

Masiero e Lopes (2008) afirmam:

Os esforços de investigação de novas formas de energia alternativa têm sido orientados pelo aumento da demanda por biocombustíveis que é caracterizada por: a) aumentos contínuos do preço do petróleo que hoje é a principal fonte primária de energia e devido a sua crescente utilização tem causado o encarecimento das matrizes energéticas de várias nações dependentes da *commodity*, desencadeando sérios desequilíbrios em suas balanças comerciais; b) benefícios que a expansão da utilização dos biocombustíveis pode trazer para o setor agrícola por meio da implantação de projetos específicos para fins energéticos com o objetivo de promover o desenvolvimento regional sustentável; e, c) redução das emissões de gás carbônico que além do benefício em si poderá ser fonte de ganhos no mercado de carbono uma vez que a parcela de gases não emitidos por um país poderá ser comercializada na forma de créditos a outro participante interessado em não reduzir suas emissões.

Dizem ainda os mencionados autores que tais motivos têm estimulado diversos países a buscarem energias alternativas ao petróleo, sendo que, enquanto os países latino americanos vêm se mostrando como fornecedores em potencial de etanol e biocombustíveis, os asiáticos vêm se apresentando como grandes consumidores.

Pode-se observar no mundo inteiro o crescimento da demanda por energia o que tem levado a uma diversificação de fontes energéticas, especialmente das chamadas energias limpas e renováveis, fazendo com que energias como a nuclear, a elétrica, a eólica e a gerada por biocombustíveis venham se somando às fontes tradicionais, geradas por carvão, petróleo e gás (MASIERO; LOPES, 2008).

Por se tratar de uma fonte renovável, os biocombustíveis, obtidos a partir da cana-de-açúcar, do milho, de oleaginosas, resíduos agropecuários, dentre outras fontes podem servir para abastecer veículos, automóveis como ilustra a Figura 6.

Figura 6 – Ciclo do biocombustível



Fonte: Biocombustíveis ([s.d.]).

Esse tipo de fonte energética compreende o biodiesel e o etanol (álcool etílico) e, por permitir uma ciclagem do gás carbônico (CO₂), contribui para diminuir o aquecimento global. O CO₂ que o veículo elimina é reutilizado pelas plantas na produção de mais biomassa,

através da fotossíntese, o que não ocorre com os combustíveis fósseis, tais como a gasolina, o óleo diesel, o carvão e o gás natural (BIOCOMBUSTÍVEIS, [s.d.]).

Acontece que também existem desvantagens na utilização de tal recurso, entre as quais pode ser apontado fatores como:

- Consome grande quantidade de energia para a produção;
- Aumento do consumo de água (para irrigação das culturas);
- Redução da biodiversidade;
- As culturas para produção de biocombustíveis consomem muitos fertilizantes nitrogenados, com liberação de óxidos de nitrogênio, que também são gases estufa;
- Devastação de áreas florestais (grandes consumidoras de CO₂) para plantio das culturas envolvidas na produção dos biocombustíveis;
- Possibilidade de redução da produção de alimentos em detrimento do aumento da produção de biocombustíveis, o que pode contribuir para aumento da fome no mundo e o encarecimento dos alimentos;
- Contaminação de lençóis freáticos por nitritos e nitratos, provenientes de fertilizantes. A ingestão desses produtos causa problemas respiratórios, devido à produção de meta-hemoglobina (hemoglobina oxidada);
- A queima da cana libera grandes quantidades de gases nitrogenados, que retornam ao ambiente na forma de “chuva seca” de fertilizantes, segundo pesquisa do químico ambiental Arnaldo Cardoso e publicada na revista “Unesp” *Ciência*, edição de fevereiro de 2010. Nos ambientes aquáticos, o efeito é muito rápido: proliferação de algas, com liberação de toxinas e consumo de quase todo oxigênio da água, o que provoca a morte de um grande número de espécies (BIOCOMBUSTÍVEIS, [s.d.]).

Masiero e Lopes (2008) atribuem à expansão econômica experimentada pela China e pela Índia ao aumento da demanda energética, uma vez que os países em tela vêm tendo um desenvolvimento mais acentuado de suas economias comparado aos demais países. Além disso, existe uma pressão mundial, quanto à busca de energias que substituam o petróleo, embora os biocombustíveis sob a forma de etanol e biodiesel venham se destacando.

Os autores apontam os EUA como o maior consumidor energético do mundo e o governo vem procurando obter uma redução de 20% do consumo de gasolina para os próximos 10 anos, além do fato do Senado norte-americano também vir legislando com vista à produção de biocombustíveis, principalmente quanto ao etanol produzido a partir do milho.

Com relação ao biodiesel afirma-se:

No Brasil, biodiesel é o biocombustível derivado de biomassa renovável para uso em motores a combustão interna com ignição por compressão ou, conforme regulamento para outro tipo de geração de energia, que possa substituir parcial ou totalmente combustíveis de origem fóssil. Assim, há amplas possibilidades de uso do biodiesel em transportes urbanos, rodoviários, ferroviários e aquaviários de passageiros e cargas, geradores de energia, motores estacionários, etc (PNPB, 2004).

O lançamento do Programa Nacional de Produção e Uso do Biodiesel (PNPB), em 2004, pelo Governo Brasileiro levou em conta o potencial do País para atender à grande

parte das necessidades de se contar com combustíveis provenientes de fontes renováveis, visando também melhorar as condições ambientais.

Com relação ao gás natural a Rússia possui a maior reserva, apresentando-se como detentora de 27% do total mundial, sendo seguida pelo Irã, com 15% e o Qatar, com 14%. Na América Latina as maiores reservas pertencem à Venezuela, com 2,4% e a Bolívia, com 0,7%, enquanto que o Brasil dispõe de apenas 0,2% do total das reservas comprovadas de gás natural no mundo. Elas estão na maior parte concentradas no mar, o que corresponde a 77%, localizadas, principalmente, na Região Sudeste, nas Bacias de Campos, Espírito Santo e Santos, que estão próximas aos grandes centros consumidores (São Paulo e Rio de Janeiro), respondendo por 67%. Na Região Norte, na Bacia do Rio Solimões, há uma grande reserva de gás descoberta recentemente. (PRATES et al., 2006).

A produção e utilização da energia nuclear vêm despertando debates no mundo, desde que grandes potências mundiais, como EUA e União Soviética, divulgaram seu potencial bélico, com armamento nuclear ao final da Segunda Guerra Mundial e o começo da chamada Guerra Fria (ARON, 2002). Por esta forma estabeleceu-se um equilíbrio de força, e começou-se, então, a defender a necessidade de controle sobre este tipo de energia, para evitar seu uso por outros países, o que poria em risco a segurança internacional.

Bronzatti e Iarozinski Neto (2008) afirmam que o Brasil conta com uma das maiores reservas globais de urânio, dominando integralmente o ciclo de fabricação do combustível nuclear, sendo que a exploração ainda depende de maiores investimentos em tecnologia para o enriquecimento do urânio. Apenas 25% do território brasileiro foi objeto de estudo de prospecção de urânio. “Com a entrada de Angra 3, prevista no plano Decenal de Expansão de Energia Elétrica 2006-2015, a demanda de urânio aumentará em torno de 110%”.

O Brasil tem uma programação no Ministério das Minas e Energia no sentido de, até o ano de 2019, construir mais quatro usinas nucleares, sendo duas ainda na região Sudeste e duas no Nordeste, cujos locais ainda não foram definidos (SETTI, 2011).

Como apontam Pereira e Figueiredo (2009) outra alternativa como importante fonte energética é a biomassa, sob a forma de biocombustíveis ou também para a produção de energia elétrica com resíduos ou florestas energéticas, tendo, porém, um escopo limitado, devido à pressão por grandes extensões de terra, o que poderá comprometer a produção de alimentos ou áreas de preservação, se vista como a panaceia energética.

Os citados autores também destacam que a hidroeletricidade constitui-se de mais uma opção a ser considerada, sobretudo para o Brasil, mas não mais para o Nordeste, embora sua exploração também deva ser pautada por cautela, já que pode impactar significativamente

biomas e ecossistemas, além de eventualmente poder emitir metano, um gás de efeito estufa de alta força radiativa.

1.1.2.2 O problema da poluição

Poluentes são os resíduos gerados pelas atividades humanas, e que causam um impacto ambiental negativo. Dessa forma, a poluição está ligada à concentração, ou à quantidade, de resíduos presentes no ar, na água ou no solo.

Poluentes atmosférico, segundo a Resolução CONAMA nº 03/90, é toda e qualquer forma de matéria ou energia com intensidade e em quantidade, concentração, tempo ou características em desacordo com os níveis estabelecidos em legislação e que tornem ou possam tornar o ar impróprio, nocivo ou ofensivo à saúde, inconveniente ao bem estar público, danoso aos materiais, à fauna e à flora ou prejudicial à segurança, ao uso e ao gozo da propriedade e às atividades normais da comunidade. Em outras palavras, a poluição atmosférica é a emissão de matéria ou energia acima dos padrões de segurança estabelecidos.

Os padrões de qualidade do ar são baseados em estudos científicos sobre os efeitos de determinados poluentes na atmosfera. Devido à alta frequência com que ocorrem e aos efeitos adversos que causam no ambiente, os constituintes consagrados internacionalmente como indicadores de qualidade do ar são dióxido de enxofre (SO₂), material particulado em suspensão, monóxido de carbono (CO) e oxidantes fotoquímicos expressos, como ozônio (O₃), hidrocarbonetos totais e óxidos de nitrogênio (NO_x). A partir de pesquisas sobre essas substâncias, é possível estabelecer limites máximos para a concentração de tais constituintes na atmosfera, respeitando a margem de segurança adequada, ou seja, que garanta a proteção da saúde da população e do meio ambiente. No Brasil, esses padrões foram estabelecidos pelo IBAMA e aprovados pela Resolução CONAMA nº 03 de 28 de junho de 1990.

Antes disso, a Resolução CONAMA nº 18, de 06 de maio de 1986, já havia instituído o Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores (PROCONVE). Seus principais objetivos são reduzir os níveis de emissão de poluentes nos veículos automotores e incentivar o desenvolvimento tecnológico nacional tanto na engenharia automotiva quanto em métodos para a realização de medições de poluentes estabelecidos, além da aplicação de tecnologias e sistemas que otimizem o funcionamento dos motores para proporcionar uma queima perfeita de combustível e consequente diminuição das emissões de poluentes e do

consumo de combustível. Aspectos técnicos do PROCONVE e metas de redução têm sido definidos por resoluções complementares do CONAMA e da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANTUNES, 2008).

No Rio de Janeiro, em 2007, a Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente (FEEMA), que hoje integra o INEA, criou o Programa de Autocontrole de Fumaça Preta em Veículos do Ciclo Diesel (PROCON FUMAÇA PRETA), cujo objetivo é identificar o nível de conformidade ambiental das frotas de veículos de transporte de cargas e passageiros que utilizam óleo diesel como combustível. Segundo o Programa, os veículos devem ser avaliados quanto à emissão de poluentes dentro de uma periodicidade média de três meses, sendo os relatórios encaminhados ao INEA.

Os gases e as partículas não são as únicas formas prejudiciais de poluição. Os ruídos ou sons indesejados – considerados uma das formas mais graves de agressão ao homem e ao meio ambiente – geram a chamada poluição sonora, a qual, por ser um problema social difuso, também deve ser combatida pelo poder público e pela sociedade.

A Resolução CONAMA 001 de 08 de março de 1990 estabelece padrões, critérios e diretrizes para a emissão de ruídos em decorrência de quaisquer atividades industriais, comerciais, sociais ou recreativas, inclusive de propaganda política. São considerados prejudiciais à saúde e ao sossego público os ruídos com níveis superiores aos estabelecidos como aceitáveis pela Avaliação do Ruído em Áreas Habitadas Visando o Conforto da Comunidade (Norma NBR 10.151/2000, versão corrigida 2003), da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Veículos automotores também são importantes fontes de poluição sonora e, por isso, são contemplados na Resolução 008/93 do CONAMA, que estabelece limites máximos de ruídos para vários tipos de veículos.

Quanto à poluição das águas, em 8 de janeiro de 1997, a Lei 9.433 instituiu a Política Nacional de Recursos Hídricos e criou o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, incorporando princípios, normas e padrões de gestão da água universalmente aceitos e praticados em muitos países.

Para a gestão desses recursos, os corpos d'água são classificados em classes de uso, de modo a possibilitar a adequação dos controles de poluição e a criação de instrumentos para avaliar a evolução de sua qualidade. Cada classe de águas corresponde a um grau de pureza, de acordo com o nível de tratamento prévio que requer para uso.

Assim, o lançamento de qualquer efluente em um corpo de água deve atender às condições aos padrões estabelecidos pelo órgão ambiental.

No âmbito nacional, essas condições e padrões de lançamento são definidos pela Resolução do CONAMA nº 430, de 13 de maio de 2011, que dispõe sobre a classificação dos corpos de água e as diretrizes ambientais para seu enquadramento, bem como estabelece as condições e os padrões de lançamento de efluentes.

No Estado do Rio de Janeiro, o INEA definiu diversas regulamentações sobre o tema, como:

- DZ-205 R6 - Diretriz de Controle de Carga Orgânica em Efluentes de Origem Industrial;
- DZ-942 R.7 - Diretriz do Programa de Autocontrole de Efluentes Líquidos - PROCON ÁGUA;
- NT-202 R.10 - Critérios e Padrões para Lançamento de Efluentes e Efluentes Líquidos;
- NT-213R.4 - Critérios e Padrões para Controle da Toxicidade em Efluentes Líquidos Industriais;
- DZ-215 R.4 - Diretriz de Controle de Carga Orgânica Biodegradável em Efluentes Líquidos de Origem Sanitária.

A contaminação de águas subterrâneas e do solo são ameaças criadas pelo despejo de resíduos sólidos. Eles são divididos em classes segundo seu potencial de degradar o meio ambiente ou a saúde pública (Classe I – resíduos perigosos; Classe IIA – resíduos não perigosos inertes; Classe IIB – Resíduos não perigosos inertes), conforme a NBR 10004/ 2004. Várias normas técnicas regulamentam a classificação, o armazenamento, o confinamento, o tratamento e a disposição final dos resíduos sólidos, bem como a aferição da contaminação do solo e de águas subterrâneas por eles causada (FIESP, 2010). Por representarem riscos mais graves ao ambiente, alguns resíduos – como óleos lubrificantes, pneus, baterias e agrotóxicos – possuem tratamento normativo específico.

No Estado do Rio de Janeiro, a DZ-1310.R-7 instituiu o Sistema de Manifesto de Resíduos, um instrumento de controle que, mediante uso de formulário próprio, permite conhecer e controlar a forma de destinação dada por todo gerador, transportador ou receptor de resíduos, seja ele pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado. Para o transporte e destinação de resíduos industriais ou resíduos perigosos, é obrigatório que as empresas que realizam esta atividade tenham licença ambiental de operação vigente.

1.2 O Transporte Urbano

Marconi e Presotto (2011) relatam que o primeiro vestígio de transporte surgiu no Período Mesolítico Escandinavo, por meio de um tipo de canoa. No Neolítico há apenas registros do uso dos transportes aquáticos, como canoas e pirogas. Barcos maiores foram descritos desde a Idade do Cobre, além de alguns tipos de transportes terrestres.

Inicialmente, os materiais utilizados pelo homem para se deslocar sem contar com as próprias pernas foram pedaços grandes de troncos, cabaças, além de peles cozidas e infladas para flutuar ou se sustentar sobre as águas; este material incluía também o bambu, o junco, hastes de papiros, cortiça, folhas de palmeira, couro e cascas de árvore. A construção das embarcações se fazia considerando o tipo de atividade econômica, o material disponível e a cultura do povo e, com o passar do tempo foram evoluindo, com o uso de técnicas cada vez mais complicadas, principalmente as relativas à navegação em alto mar, que exigem que se contem com conhecimentos sobre astros, ventos e instrumentos específicos.

Expõem, ainda, as autoras (MARCONI E PRESOTTO, 2011) que o primeiro transporte terrestre teria sido o trenó, cujos primeiros vestígios encontrados são provenientes no Mesolítico na Finlândia e também nas planícies do Oriente próximo, por volta de 4.000 a.C. A grande evolução desse tipo de transporte ocorreu a partir da invenção da roda na Mesopotâmia, antes de 3000 a.C., que era inicialmente sólida, pesada e rudimentar, tendo sido aplicada em carros tracionados por animais de grande porte.

Até o ano de 1955 no Brasil os transportes urbanos de passageiros eram compostos por profissionais autônomos, como mecânicos, proprietários de postos de combustíveis e até policiais que desenvolviam esse tipo de atividade em suas horas vagas. Os veículos utilizados eram de pequeno porte, como furgões. Depois daquele ano a organização dos transportes coletivos deixou de ser realizada pelos Estados, passando a ficar sob a gestão das Prefeituras, o que pode ser atribuído a três fatores: a construção da rede viária não despertava o interesse do Estado, mas sim dos municípios; com as primeiras eleições municipais que ocorreram em 1955 nas capitais brasileiras, a reorganização dos transportes coletivos tornou-se plataforma política de alguns candidatos e, finalmente, de acordo com a autonomia municipal reconhecida pela Constituição Federal de 1946, o transporte coletivo passou a ser considerado como um serviço de interesse comum, colocado sob a responsabilidade dos prefeitos de cada município (BRASILEIRO, 1996).

Como salienta Bicalho (1998), não há como se negar a importância social que o transporte público urbano possui, uma vez que permite que as pessoas possam se deslocar para seus locais de trabalho, para atividades de lazer, de compras, entre outras. Por essa forma, ele viabiliza o crescimento das cidades, organizando e também condicionando a ocupação dos espaços urbanos, assim como a utilização do solo, através da articulação que é feita nas atividades desenvolvidas em diferentes locais.

Trata-se, por essa forma, de um serviço público essencial, o qual deve servir para atender às necessidades sociais, oferecendo o necessário suporte para as atividades econômicas sendo, na maioria dos casos, explorado pelo setor privado. O que acontece, porém, é que, como não poderia deixar de ser, o setor privado tende a priorizar os aspectos de ordem comercial do transporte, sendo que nem sempre oferece serviços adequados, no que diz respeito à qualidade e o custo, para a maior parte da população.

O quesito qualidade parece que vem sendo objeto de muito pouca preocupação por parte dos empresários do setor, pois, em 2013 o Procon impediu a circulação de cerca de 70 ônibus que se encontravam em péssimo estado de conservação, todos pertencentes a linhas de cidades da região metropolitana do Rio de Janeiro. Nas garagens de cinco empresas que atuam na Baixada Fluminense, foram apuradas diversas irregularidades nos coletivos. Em uma delas, de seus 62 ônibus estacionados no pátio da empresa, 50 foram interditados, por terem apresentados vários problemas, como elevadores para cadeirante quebrados, sujeira, documentação vencida e bancos soltos (CORRÊA, 2013).

As tarifas cobradas dos passageiros também não têm correspondidos às expectativas e às necessidades dos usuários, haja vista a greve deflagrada em âmbito nacional contra o aumento do valor das passagens.

O problema se intensifica uma vez que o setor de transporte público de passageiros desempenha um relevante papel de integração do tecido urbano, afetando de maneira direta a produtividade das demais atividades econômicas, em razão da sua própria qualidade e produtividade. Diante disso, existe a necessidade de se melhorar, sensivelmente, a qualidade do serviço prestado, pelo fato de haver uma ligação intrínseca entre o transporte coletivo urbano e a qualidade de vida de seus usuários (FERNANDES E BODMER, 1995).

Diante das deficiências apresentadas pelos transportes urbanos públicos surgiu o transporte informal, que vem apresentando um acentuado crescimento nas cidades brasileiras.

Mamani (2004) entende que o fenômeno dos transportes informais possui ligação com o processo de globalização, somado à inovação tecnológica, à crise econômica, ao

desemprego, à desregulamentação e à falta de ação por parte do poder público. Assim, o tema vem provocando intensos debates, sem que sejam apresentadas soluções.

Como observa Ferreira (2011), as adversidades do cotidiano capitalista induzem o trabalhador que não consegue uma colocação no mercado formal a procurar alternativas para sua sobrevivência, em cujo contexto se inserem os transportes informais, dentre os quais podem ser mencionados principalmente as Vans e as motocicletas, com os conhecidos *Moto Boys*. O autor, ainda, relaciona três fatores que acredita serem primordiais para o trabalhador recorrer ao ingresso no transporte informal: o desemprego, a insatisfação da sociedade com a administração pública no que diz respeito à ineficiência dos serviços de transporte coletivo urbano pelos mais diversos motivos e ao incentivo da indústria automobilística para a aquisição veículos.

A intervenção nas relações entre a gestão das políticas de transporte e as demais políticas de planejamento urbano ainda se apresentam tímidas, tendo havido poucos avanços em tal sentido. O tratamento isolado que vem sendo aplicado para os problemas de transporte, sem que haja uma preocupação conjunta com relação aos problemas de desenvolvimento urbano, representa uma grande limitação para se obter uma mudança radical em sua qualidade.

1.2.1 Os transportes públicos de passageiros

A Agência Nacional de Empresas de Transportes Urbanos (NTU) realizou um levantamento sobre os ônibus no país, no período entre 2011/2012, conforme a Figura 7a.

De acordo com o demonstrativo, a idade média dos veículos não chega a cinco anos, o que denota uma preocupação das empresas com a preservação das condições de uso de sua frota.

Entretanto, a cidade do Rio de Janeiro é abastecida por serviços de transporte de passageiros nas modalidades de ferroviários (trens e metrô), aquáticos e os rodoviários, mostrado na Figura 7b, juntamente com sua evolução.²

² Disponível em: <http://www.fetranspor.com.br/wp-content/uploads/2014/08/transporte_coletivo.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2014.

Figura 7a – Transporte de ônibus urbanos no Brasil.

FIQUE POR DENTRO DO TRANSPORTE PÚBLICO URBANO POR ÔNIBUS NO BRASIL*	
Frota de ônibus	107.000
Empresas operadoras de ônibus	1.800
Empregos diretos gerados	537.000
Passageiros transportados por dia	40 milhões
Participação dos ônibus no transporte público coletivo	86,8%
Quilometragem percorrida por mês nas capitais brasileiras	204 milhões de km
Idade média da frota nas capitais	4,2 anos
Cidades brasileiras atendidas por sistema organizado de ônibus	3.311
Percentual de cidades acima de 100 mil habitantes (288 cidades) com bilhetagem eletrônica	85,2%

* Dados de 2011/2012.

Fonte: NTU (2012).

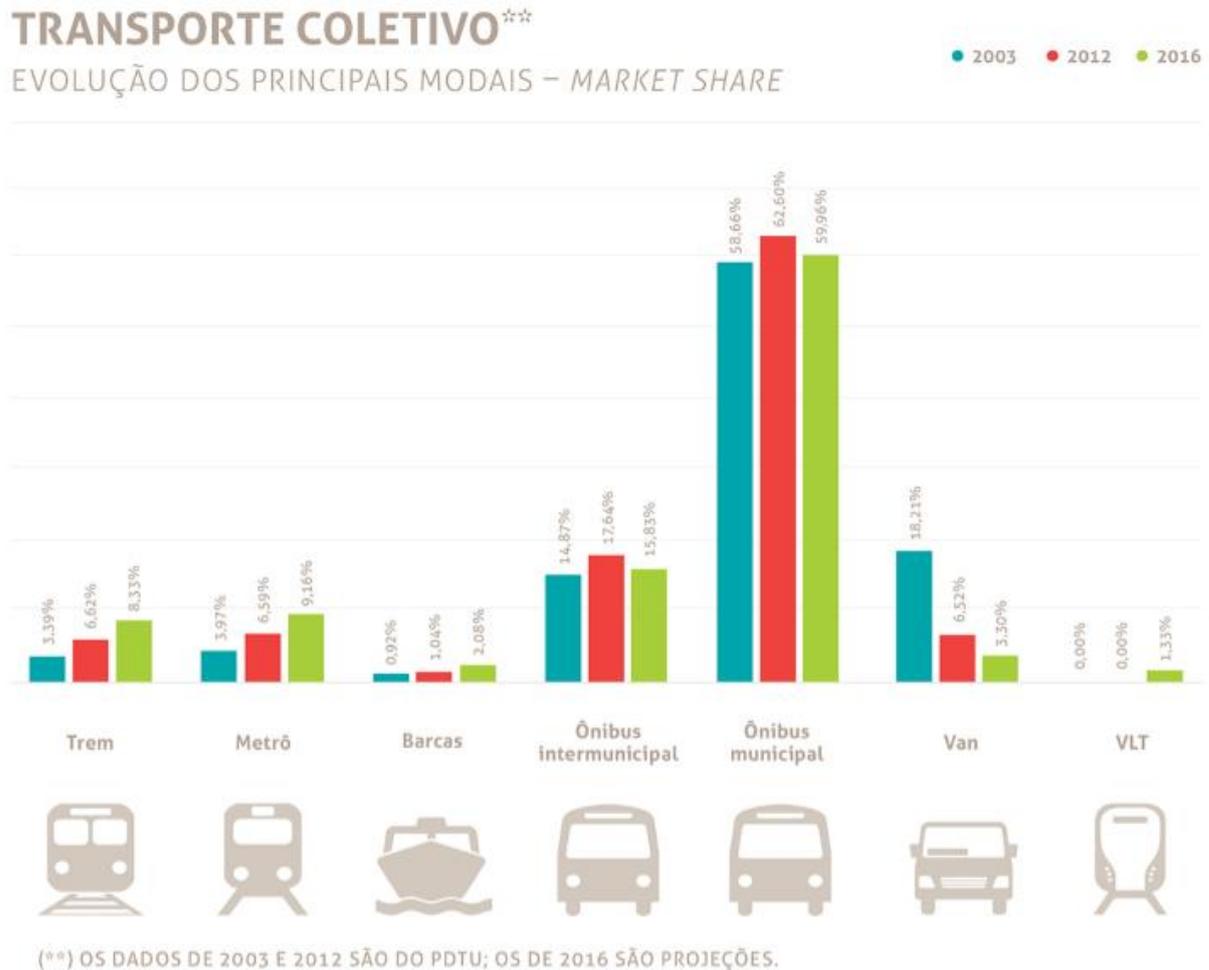
Os serviços de trens hoje são prestados pela Super Via - Concessionária de Transporte Ferroviário S.A., antes denominada de Rio Trens Concessionária de Transporte Ferroviário S.A., que foi a concessionária criada pelo Consórcio Bolsa 2000, para operar e explorar o sistema desse modal de transporte na Região Metropolitana do Rio de Janeiro.

A SuperVia dispõe de uma frota operacional composta por 161 composições, sendo 38 delas trens equipados com ar condicionado. A frota conta com a capacidade para transportar mais de nove milhões de pessoas por mês, transportando 518 mil passageiros por dia útil em todo o Estado (RIO DE JANEIRO, 2011).

Os transportes aquaviários de passageiros no Estado do Rio de Janeiro é realizado, com exclusividade, pela concessionária CCR Barcas, que conta com 24 embarcações, sendo 15 catamarãs e nove barcas tradicionais. O modal em questão transporta 29 milhões de passageiros por ano, nas seis linhas oferecidas pela empresa. A CCR Barcas opera em cinco estações: Praça XV, Praça Araribóia, Cocotá, Paquetá e Charitas. Há, ainda, três pontos de

atracação na Divisão Sul, que integram a operação nas linhas que servem à Ilha Grande (Abraão), Mangaratiba e Angra dos Reis (SOBRE..., [s.d.]).

Figura 7b – Principais Modais de Transporte Coletivo.



Fonte: FETRANSPOR³

1.2.2 Transportes rodoviários urbanos de passageiros no Rio de Janeiro

Levantamento realizado com base nas fontes DATABANK, FETRANSPOR e RIOÔNIBUS apurou que em dezembro de 2012 o município do Rio de Janeiro contava com 709 linhas, com 8.862 ônibus, que realizaram 1.349.241 viagens, mediante o consumo de

³ PDTU - Plano Diretor de Transporte Urbano da região metropolitana do Rio de Janeiro.

23.182.642 litros de diesel, com veículos com idade média de 3,42 anos, empregando 40.209 trabalhadores (RIOONIBUS, 2014a).

A cidade adota também o sistema BRT, sigla originária do inglês significando Transporte Rápido por Ônibus, o qual é constituído por vias exclusivas destinadas à circulação de veículos de alta capacidade, sendo que o primeiro no município foi o Transoeste, que conta com 56 km de extensão, 57 estações, 191 carros e três milhões de clientes transportados ao mês. Com o sistema os moradores da região do bairro de Santa Cruz foram beneficiados com uma redução de 60% no tempo da viagem até a Barra da Tijuca, cujo trajeto passou a ser feito em 49 minutos, despendendo anteriormente 2h30min para realizá-lo (RIOONIBUS, 2014b).

No início de junho de 2014 foi inaugurado o BRT Transcarioca, fazendo a ligação entre a Barra da Tijuca e o Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro – Galeão/ Antônio Carlos Jobim, contando com o funcionamento de 23 estações na primeira fase, incluindo o Terminal Alvorada, que já atende o BRT Transoeste e com capacidade de transportar 200 passageiros, possuindo ar condicionado e televisão digital. Após sua conclusão o Sistema BRT do Rio de Janeiro ficará com 157 quilômetros de vias exclusivas, podendo transportar mais de um milhão de passageiros por dia (RIOONIBUS, 2014c).

1.3 Relatórios de Sustentabilidade

Os relatórios de sustentabilidade têm o objetivo de tornar transparente aos *stakeholders* as ações e resultados da empresa, bem como os desafios a serem alcançados nos anos seguintes no que diz respeito à sustentabilidade socioambiental.

Na literatura são amplas as definições de relatório de sustentabilidade, embora os estudos referentes a esses relatórios são escassos.

Os relatórios de sustentabilidade são muito utilizados em relatórios empresariais, integrando os desempenhos sociais, ambientais e financeiros de uma empresa em um único relatório (KRAJNC E GLAVIC, 2005).

Daub (2007) define esse tipo de relatório como aquele que “deve conter informações qualitativas e quantitativas acerca do desempenho da empresa na eficácia das questões econômica, ambiental e social”.

Os relatórios de sustentabilidade são documentos públicos de comunicação com os *stakeholders* internos e externos e devem mostrar se a empresa atende aos desafios da sustentabilidade empresarial.

As principais razões para a publicação de relatórios de sustentabilidade incluem (KOLK, 2010; MORHARDT, BAIRD E FREEMAN, 2002 apud DAUB, 2007), são:

- atendimento às exigências regulamentares e a adoção de abordagens proativas;
- a economia de custos operacionais;
- a realização de operações que não prejudiquem o meio ambiente;
- maior consciência das questões ambientais;
- a tentativa de aprimorar as relações entre os *stakeholders*;
- maior capacidade de acompanhar o processo da empresa.

Quanto maior uma empresa, maiores são os efeitos positivos e negativos gerados por ela no ambiente e na sociedade, conseqüentemente ela possui uma obrigação maior perante o público em geral.

1.3.1 A Global Reporting Initiative (GRI)

Criada em 1997, nos Estados Unidos, e com sede em Amsterdã na Holanda, a partir da reunião de ambientalistas, ativistas sociais e representantes de fundos socialmente responsáveis, a GRI (*Global Reporting Initiative*) é uma organização *multistakeholder*, sem fins lucrativos, que desenvolve uma Estrutura de Relatórios de Sustentabilidade adotada por organizações, em todo o mundo. Ela oferece orientação de emissão de relatórios de sustentabilidade, trabalhando assim para uma economia global sustentável. A GRI conta com escritórios nos EUA, Índia, China, Austrália e Brasil.⁴

O GRI é um instrumento de guia para as corporações no desenvolvimento de relatórios de sustentabilidade. Geralmente os guias enfatizam que os relatórios de sustentabilidade devem conter uma descrição da organização, sua visão de sustentabilidade, seus objetivos

⁴ Disponível em: <<http://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>>. Acessado em: 23/07/2014

através da sustentabilidade e uma série de indicadores ilustrando a performance da organização, dentre outros fins. (ROCA E SEARCY, 2012).

As diretrizes da GRI organiza seu “relatório de sustentabilidade” em termos de desempenho econômico, ambiental e social (também conhecido como a “triple bottom line”). Evidentemente, como expressamente reconhecido no próprio documento, esta definição oferece lacunas importantes porque o assunto é muito complexo e seu arranjo em três dimensões pode ser considerado como excessivamente simplificado (MONEVA *et al.*, 2006).

A GRI não incluiu modelos de contabilidade de custos completos que poderiam ser mais úteis do ponto de vista da sustentabilidade e poderiam oferecer uma visão mais integrada. Ela estabelece consensos como a base para delimitar o conceito de desenvolvimento sustentável (MONEVA *et al.*, 2006).

Uma crítica inevitável sobre a abordagem adotada pelas diretrizes da GRI é a ausência de forma padronizada de registro das informações, que é justificada com o argumento da singularidade de cada organização. Para concentrar-se no pressuposto geral de sustentabilidade proposto pela GRI, uma visão holística e equilibrada das três dimensões é considerada essencial. A maneira mais fácil de alcançá-la é introduzir indicadores que ligam dois pilares - indicadores transversais - como a ecoeficiência (relação econômica e ambiental) e indicadores de eco justiça (relação social e ambiental). Na ausência dos posteriores, as empresas tendem a fornecer aqueles que são mais controláveis: os ecoeficientes (MONEVA *et al.*, 2006).

O conceito de desenvolvimento sustentável que subjaz as diretrizes da GRI apresenta algumas deficiências e fraquezas que contribuem para perceber desenvolvimento sustentável de uma forma simples, limitada a uma divulgação de um conjunto de indicadores (não integrado) correspondentes ao ano em curso. Assim, a presente abordagem da GRI obscurece a aquisição de uma visão integrada de negócios de sustentabilidade de longo prazo. Há uma necessidade de mudança, a fim de desenvolver uma visão integrada e sistêmica dos negócios e do meio ambiente (MONEVA *et al.*, 2006).

O relatório de sustentabilidade corporativa deve conter informação qualitativa e quantitativa no seu conteúdo no qual a companhia que foi gerenciada para melhorar sua eficiência e efetividade econômica, ambiental e social no período reportado e integrar esses aspectos no sistema de gerenciamento sustentável. (ROCA E SEARCY, 2012). Para tal estrutura, deve-se levar em conta os conceitos de gestão e prestação de contas, em um sentido amplo (investidores, acionistas, sociedade e as gerações futuras), envolver uma

abordagem democrática, que vê a responsabilidade em geral, e os relatórios de sustentabilidade, em particular como parte do diálogo entre a sociedade e suas organizações (MONEVA *et al.*, 2006).

1.3.2 Programa de Divulgação de Carbono - *CarbonDisclosure Project (CDP)*

O CDP é uma organização internacional, sem fins lucrativos, que fornece o maior e mais completo sistema global de divulgação ambiental. Trabalha com as forças de mercado para motivar empresas e cidades a medirem e divulgarem seus impactos sobre o meio ambiente e recursos naturais para, dessa forma, descobrir maneiras de reduzi-los. O CDP detém o maior banco de dados corporativos sobre mudanças climáticas, água e florestas. Essas informações geram insights que permitem aos investidores, empresas e governos mitigar riscos do uso de energia e recursos naturais, assim como identificar oportunidades de uma abordagem mais responsável em relação ao meio ambiente.⁵

1.3.3 Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento sustentáveis (CEBDS)

O CEBDS é uma associação civil, fundada em 1997, que lidera os esforços do setor empresarial para a implementação do desenvolvimento sustentável no Brasil, com efetiva articulação junto aos governos, empresas e sociedade civil. Reunindo os maiores grupos empresariais do País, o CEBDS é o representante no Brasil da rede do *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, que conta com quase 60 conselhos nacionais e regionais em 36 países e de 22 setores industriais, além de 200 grupos empresariais que atuam em todos os continentes.⁶

⁵Disponível em: <<http://www.cdproject.net>> Acessado em: 23/07/2014

⁶Disponível em: <<http://www.cebds.org/>> Acessado em: 23/07/2014

1.3.4 Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase)

O Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) foi fundado em 1981 e, segundo o próprio site institucional tem por objetivo a radicalização da democracia e a afirmação de uma cidadania ativa.

O Ibase é uma instituição sem fins lucrativos, que luta pela manutenção da democracia no país através de pesquisas, levantamentos, indicadores qualitativos e iniciativas de estímulo à solidariedade. Para atingir esse objetivo, desenvolve projetos em diversas áreas, como legislação, economia, juventude, ética empresarial, nutrição, entre outros.

A instituição é organizada em sete núcleos que são responsáveis pela gestão direta dos projetos desenvolvidos.

O Ibase tem seis linhas gerais, dimensões e estratégias agregadoras, temas que devem pautar o trabalho de todos os seus núcleos e projetos. São elas Alternativas ao desenvolvimento e criação de novos paradigmas; Combate ao racismo e ao patriarcalismo; Direitos Humanos; Estratégias de comunicação; Estratégias de gestão e sustentabilidade política e financeira; e Fórum Social Mundial.⁷

Além dos estudos e das campanhas, o instituto também mantém duas publicações: o "Jornal da Cidadania" (entregue a escolas públicas de todo o país, principalmente na Baixada Fluminense), a revista Democracia Viva (distribuída entre formadores de opinião) e o Portal Ibase, na internet.

Criada em 1981, a organização não tem vínculos partidários nem religiosos. Em 1997, o sociólogo Herbert de Souza (o Betinho, co-fundador do Ibase) lançou uma campanha pela divulgação voluntária do balanço social - documento detalhado sobre as atividades filantrópicas promovidas pelas empresas. Atualmente, para incentivar uma participação cada vez maior, foi lançado o Selo Balanço Social Ibase/Betinho para todas as corporações que publicam o relatório, seguindo a metodologia e os critérios propostos.

⁷Disponível em: <<http://www.ibase.br>> Acessado em: 23/07/2014

1.3.4.1 Balanço Social

Andrade, Gosling e Xavier (2010) explicam que o Balanço Social (BS) tem por principal objetivo divulgar informações que sirvam para “tornar transparentes ativos e passivos socioambientais e econômicos das organizações”. Dentro desse documento são descritas as ações da empresa voltadas à prática de RSE, no que se incluem também as políticas de recursos humanos internos que a organização tem adotado.

A esse respeito, porém, Batista (2000) salienta que no BS as ações ali informadas não devem ser confundidas com a política de recursos humanos adotadas pela empresa, enquanto esta trata exclusivamente da relação que mantém com os respectivos colaboradores, a preocupação do BS também se volta para as realizações da organização para com a sociedade externa a ela, na qual estão incluídos, desde seus investidores e fornecedores até o meio ambiente e o Estado.

O BS provoca um impacto que se caracteriza como eminentemente social e cultural, servindo como uma prestação de contas perante os interessados na empresa para permitir que esses contem com elementos para conhecer e analisar a qualidade dos investimentos, além da aplicação de recursos e cumprimento das destinações orçamentárias.

Quanto às normas que disciplinam o Balanço Social, descreve Kraemer (2005a) que:

No Brasil, temos o Instituto Ethos, que é uma iniciativa de padronização, além de apresentar o modelo do Balanço Social proposto pelo IBASE.
Na União Europeia, temos o Livro Verde que divide as áreas de conteúdo da Responsabilidade Social Corporativa em dois grandes blocos, sendo que o primeiro é relativo a aspectos internos e o segundo a aspectos externos.

Assim como o Balanço Contábil, é necessário que o BS ainda esteja fundamentado em dados que sejam concretos e mensuráveis, para lhe assegurar credibilidade. Diante disso, devem ser observadas as regras que orientam sua elaboração, recorrendo-se à mesma premissa que considera que os dados que irão compor a Demonstração do Balanço Social (DBS) observem uma ordem quantitativa ou qualitativa, não importando a relevância dos investimentos, sejam eles tangíveis ou intangíveis, certo de que o DBS exigirá a confirmação dos dados que apresenta por via contábil, sob pena de se constituir de mera peça ilustrativa, comportando todo tipo de questionamento, quanto à veracidade de seu conteúdo (BATISTA, 2000).

Andrade, Gosling e Xavier (2010) consideram que o BS precisa se apresentar ainda como uma mídia de prestação de contas, que deve ser clara e objetiva com relação aos impactos sociais, ambientais e econômicos das atividades empresariais, ainda que essa prestação de contas possa inclusive abalar a imagem da companhia, e deveservisto sob a mesma ótica de um balanço financeiro, no qual têm de constar tanto as informações positivas como as negativas, observando a mesma forma e com o mesmo peso.

Nas palavras de Kroetz (2000, p. 68),

[o] Balanço Social, antes de ser uma demonstração endereçada à sociedade, é considerado como uma ferramenta gerencial, pois reunirá dados qualitativos e quantitativos sobre as políticas administrativas e sobre as relações entidades/ambiente, as quais poderão ser comparadas e analisadas de acordo com as necessidades dos usuários internos, servindo como instrumento de controle, e auxílio para a tomada de decisões e na adoção de estratégia.

Todas as empresas que recorrem a um programa social qualquer, tendo por propósito real a exploração de grupos ou causas sociais, utilizando-se de uma comunicação inadequada ou uma mensagem enganosa, poderá ser facilmente identificada pelo mercado como se tratando de uma organização desonesta e hipócrita, em prejuízo de sua marca e preferência dos consumidores.

Em um primeiro momento, recomenda-se que a organização faça uso do BS para orientar sua tomada de decisões estratégicas principalmente no âmbito interno. Assim, não será conveniente que ela o publique antes de ter realizado uma criteriosa análise quanto aos resultados obtidos. Isto se justifica diante da possibilidade de acabar recebendo um retorno desfavorável, considerando-se a possibilidade de ter de enfrentar interpretações diversas por parte do ambiente externo. Pode-se dizer, então, que o mais conveniente seria a empresa recorrer às informações contidas nesse demonstrativo, apenas com o fim de aparar arestas internas para, apenas em um segundo momento, passar a divulgá-las para a sociedade (BATISTA, 2000).

Para Kroetz (2000), o BS consiste em um instrumento bastante amplo e que permite que sejam englobados dados qualitativos, que compreendem o grau de comprometimento e também a satisfação dos funcionários, entre outros.

Pelo que se extrai da literatura, tem-se que o BS pode ser considerado como um demonstrativo que é constituído por informações extraídas diretamente dos registros contábeis, devendo ser por isso elaborado por um profissional dessa área, o qual fica sujeito a ter suas atividades fiscalizadas pelos Conselhos Federal e Regional de Contabilidade, ficando passível

de sofrer punição e sanções, tal como descritas em seu Código de Ética Profissional (KROETZ, 2000).

Ribeiro e Lisboa (2002) entendem haver três vertentes do BS, que são a de Recursos Humanos, a Ambiental e a do Valor Adicionado, as quais, tanto podem ser tratadas em conjunto como de forma isolada. Sob uma visão mais ampla, o Balanço Social busca oferecer uma demonstração quanto à interação da empresa com os elementos que a cercam ou que contribuem para preservar sua existência e, neste elenco, estão incluídos a comunidade, o meio ambiente natural, a economia local e os recursos humanos.

Kroetz (2000) salienta que o BS também pode ser utilizado como um instrumento de *marketing* para a organização empresarial, pelo fato de que sua divulgação atua como uma ferramenta para sua publicidade, na medida em que divulga informações como aos valores defendidos por ela, além de sua política e forma como é administrada.

Diante disso, pode se transformar em um recurso valioso para os empresários promoverem suas empresas e para o público, por permitir que este conheça um pouco mais sobre as empresas.

Kroetz (2000, p. 87) relata que, no âmbito interno, as informações devem a apresentar as iniciativas relevantes, as quais podem contribuir para a qualidade de vida na empresa, principalmente de seus empregados, envolvendo aspectos como "[...] educação profissional e formal, saúde, segurança no trabalho, alimentação e esporte".

1.3.5 Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

O Instituto Ethos declara em seu estatuto ser

"[...] uma pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, constituída como associação, destinada a mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável [...]".

O objetivo do Instituto Ethos é disseminar a prática da RSE, ajudando as organizações

a:

- a. compreender e incorporar de forma progressiva o conceito do comportamento empresarial socialmente responsável;
- b. implementar políticas e práticas que atendam a elevados critérios éticos, contribuindo para o alcance do sucesso econômico sustentável em longo prazo;
- c. assumir suas responsabilidades com todos aqueles que são atingidos por suas atividades;

- d. demonstrar a seus acionistas a relevância de um comportamento socialmente responsável para o retorno em longo prazo sobre seus investimentos;
- e. identificar formas inovadoras e eficazes de atuar em parceria com as comunidades na construção do bem-estar comum;
- f. prosperar, contribuindo para um desenvolvimento social, econômica e ambientalmente sustentável.⁸

Segundo o Instituto Ethos (INSTITUTO..., [s.d.]),

Responsabilidade social 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 e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Ainda segundo o Instituto Ethos, com a evolução do movimento de responsabilidade social e sustentabilidade, muitas foram as iniciativas desenvolvidas ao redor do mundo para contribuir para que empresas e diferentes organizações incorporem práticas responsáveis, compatíveis com o desenvolvimento sustentável. Cada iniciativa é desenvolvida com um propósito específico. No entanto, todas elas abordam temas comuns, pertinentes à agenda da RSE e sustentabilidade.

Para que os negócios integrem a sustentabilidade em suas estratégias, é preciso reconhecer e atuar sobre essas convergências. O Instituto Ethos em sua metodologia aborda correlações, citadas a seguir, que são resultado de análises da área Gestão Sustentável do Instituto Ethos e têm como objetivo confirmar a função dos Indicadores Ethos como sinalizador de caminhos possíveis para o desenvolvimento de negócios sustentáveis e responsáveis:

- GRI, quarta geração, G4;
- Norma ABNT ISO 26000;
- CDP.

⁸Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br/>> Acessado em: 23/07/2014

1.3.6 Indicadores

O efeito mais significativo de um indicador, particularmente no início de sua adoção, pode simplesmente tornar um problema visível (DAHL, 2012).

São vários os indicadores utilizados pelas empresas nos relatórios de sustentabilidade corporativa. Na maioria das publicações eles estão organizados em torno das categorias do “triple bottomline”, TBL, que incluem as performances econômica, social e ambiental.

Os indicadores ambientais são muito influenciados pelos modelos de sistema de gestão e exclui informações robustas e sustentáveis, como a contabilidade de custos total ou outros tipos de relatórios relevantes para o meio ambiente, como a análise do Ciclo de Vida (MONEVA et al., 2006).

Um conjunto completo de indicadores de sustentabilidade de vários níveis teria como objetivo capturar os principais fatores de motivação individual e comportamento através de respeito pelos limites planetários como um sistema complexo integrado. Nenhum sistema de indicadores ainda visa a este nível de complexidade, mas sem ele, partes significativas do desafio da sustentabilidade vão passar despercebidas e não gerenciadas (DAHL, 2012).

Um indicador de sustentabilidade ambiental pode ser entendido como a representação de um conjunto de dados, informações e conhecimentos sobre determinado fenômeno ambiental, capaz de expressar de maneira objetiva e simples as características e significado desse fenômeno aos *stakeholders* e à sociedade em geral. Existe um foco muito grande nesses indicadores, pois eles avaliam o processo ou retrocesso em relação ao meio ambiente.

Araújo et al. (2006) e Roca e Searcy (2012) concordam no que diz respeito aos indicadores de sustentabilidade mais frequentes nas empresas:

- Água: essa categoria reúne o consumo e tratamento da água;
- Energia: fontes de energia, economia de energia, consumo e eficiência energética;
- Emissões e efluentes: qualidade do ar, controle/tratamento das emissões, efluentes e vazamentos;
- Resíduo: geração, controle e tratamento dos resíduos, aterro, incineração e resíduos perigosos.

Araújo et al. (2006) acrescenta a biodiversidade, a conformidade ambiental, a reciclagem, materiais e fornecedores como indicadores ambientais.

1.3.7 Relatórios da FETRANSPOR

A FETRANSPOR incentiva, sindicatos e empresas a instituírem melhores práticas e a adotarem indicadores em responsabilidade social, para o desenvolvimento da gestão para sustentabilidade por meio de palestras, oficinas e câmaras temáticas que fazem parte das ações de engajamento das organizações do Sistema por meio da gestão de indicadores Ethos de responsabilidade social.

Com o programa *Jornal Diálogo Jovem*, que tem como objetivo acompanhar a experiência dos passageiros no seu dia-a-dia no transporte público e colaborar para uma melhoria da convivência dentro dos coletivos, a juventude manteve-se no foco das atenções da área de Responsabilidade Social da FETRANSPOR ao longo do ano de 2013, com a consolidação das conquistas já obtidas e a ampliação do alcance de sua atuação junto aos jovens. O relacionamento com esse público, considerado estratégico e fundamental para a construção de soluções inovadoras para a mobilidade sustentável, foi pautado pelo compromisso com o diálogo e a adoção de iniciativas em linha com a rede de programas FETRANSPOR Social.

Outro projeto realizado pela FETRANSPOR Social é o *Mobilidade Sonora* que tem o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida e inclusão social de milhares de jovens no Estado do Rio de Janeiro. Iniciado em 2011, o *Mobilidade Sonora* busca apoiar a formação musical e transportar o jovem público, oriundo de projetos sociais, ONGs e de escolas da rede pública do Rio de Janeiro, para o mundo da música. Os concertos didáticos são abertos para a sociedade, e os espaços culturais onde são realizados também recebem convites a serem distribuídos gratuitamente para a comunidade local. Desde 2012, o projeto expandiu e vem realizando apresentações em espaços abertos, dando oportunidade ao grande público para se deixar levar pelo *Mobilidade Sonora* ao mundo da música.

Em 1997, com um projeto de eficiência energética, o Programa Ambiental FETRANSPOR atual foi iniciado. Este programa possui diversas linhas de ação, incluindo a gestão ambiental empresarial e a educação ambiental do setor, alcançando a inovação tecnológica do controle de emissões de poluentes locais (material particulado), a utilização de combustíveis alternativos, além das iniciativas de compensação ambiental quanto aos níveis de emissão de gases de efeito estufa. O Quadro 1 mostra as linhas de ações do programa Ambiental com suas linhas (FETRANSPOR, 2014).

Quadro 1 – Programas Ambientais da FETRANSPOR	
Programa EconomizAR	É um Programa de Autocontrole de Emissão de Poluentes que melhora a gestão da qualidade do ar nas grandes cidades brasileiras e reduz o consumo de óleo diesel pelas empresas de transportes de passageiros e de carga, contribuindo significativamente para o crescimento da eficiência energética do setor.
Programa Despoluir	Desenvolvido pela Confederação Nacional de Transporte (CNT) e implementado pela FETRANSPOR em fevereiro de 2008 para promover o engajamento dos empresários do setor, dos transportadores, dos caminhoneiros autônomos, dos taxistas e da sociedade na conservação do meio ambiente atuando na construção de um desenvolvimento sustentável, tem a finalidade de promover, através da aferição veicular, a redução da emissão de poluentes, visando à melhoria da qualidade do ar e ao uso racional de combustíveis.
Selo Verde	Convênio entre FETRANSPOR, Inea, SEA (Secretaria de Estado do Ambiente) e Petrobras/Conpet surgiu e incorporando a este convênio os programas EconomizAR e Despoluir. O Convênio Selo Verde realiza as medições e controle de emissões de gases poluentes visando o atendimento a legislação ambiental estadual, segundo a Resolução Conema 58, que aprova a NOP-INEA 14 – Procon Fumaça Preta. O serviço abrange a entrega quadrimestral de laudos e o acesso a um banco de dados que permite a consulta ao histórico de medições da frota.
Energias alternativas	<p>1. Biodiesel B5 - Em 2007, iniciou-se o experimento com 3.500 ônibus, com o objetivo de apresentar uma alternativa energética sustentável ao transporte coletivo de passageiros e orientar a antecipação da meta prevista pela Lei Federal 11.097/2005 que previa a utilização deste percentual na mistura a partir de 2013. Isto significou uma redução total de material particulado de 10% para cada ônibus e uma economia de 3,3 milhões de litros de óleo diesel, o equivalente ao reflorestamento de aproximadamente 11 mil árvores e a não emissão de 7 mil toneladas de CO₂.</p> <p>2. Diesel S50 - A partir de janeiro de 2009, foram disponibilizados para os consumidores, diferentes tipos de diesel classificados conforme norma internacional que se baseia no teor de enxofre e indicado em PPM (partes por milhão), presentes no óleo. São eles: S10, S50, S500, S1800.</p> <p>3. Biodiesel B20-O programa de combustíveis alternativos contemplou o experimento com Biodiesel B20, o qual entrou em vigor em 2009. Iniciou com um teste em 15 ônibus na cidade do Rio de Janeiro abastecidos com 20% de biodiesel durante 12 meses ininterruptos. Espera-se obter uma redução de aproximadamente 148 mil toneladas de CO₂ e 3 mil toneladas de material particulado, em 2016.</p> <p>4. Diesel de Cana - Inovação no que tange a combustíveis alternativos ao petróleo, com processo semelhante à produção de etanol e propriedades semelhantes às do diesel fóssil, contemplou uma frota de 40 ônibus urbanos do Consórcio Intersul que operam no município do RJ, sendo que 20 ônibus utilizam a mistura AMD30 (30% de diesel renovável de cana e 70% de diesel metropolitano, atualmente composto por 5% de biodiesel e 65% de óleo diesel S-50) e 20 ônibus utilizam o diesel metropolitano como base para a</p>

	<p>comparação. Um dos benefícios obtidos foi a redução das emissões de poluentes atmosféricos. Outro projeto pioneiro no Rio de Janeiro, com o diesel de cana, prevê o abastecimento de ônibus metropolitanos com diesel de cana na Cidade. Diesel AMD100 testado em veículos articulados.</p> <p>5. Veículos Elétricos–Iniciou em 2014 testes na frota da Cidade do Rio de Janeiro com veículo 100% elétrico movido por baterias de fosfato de ferro-lítio, em substituição aos veículos a diesel convencional. Ao término das ações de avaliações será emitido o Relatório Final do Projeto apresentando uma análise conclusiva sobre o assunto, de modo a orientar uma tomada de decisão estratégica, por parte dos principais atores envolvidos com as questões do transporte urbano no Brasil.</p>
<p>Programa de emissões</p>	<p>Desenvolvimento de tecnologia embarcada nos veículos das frotas das empresas do sistema FETRANSPOR, para medição instantânea dos índices de gases de escape. A medição dos níveis de emissão de 95% dos veículos desse sistema atualmente é feita pelos técnicos do Programa EconomizAR.</p>

Fonte: <http://www.fetranspor.com.br/programa-ambiental>

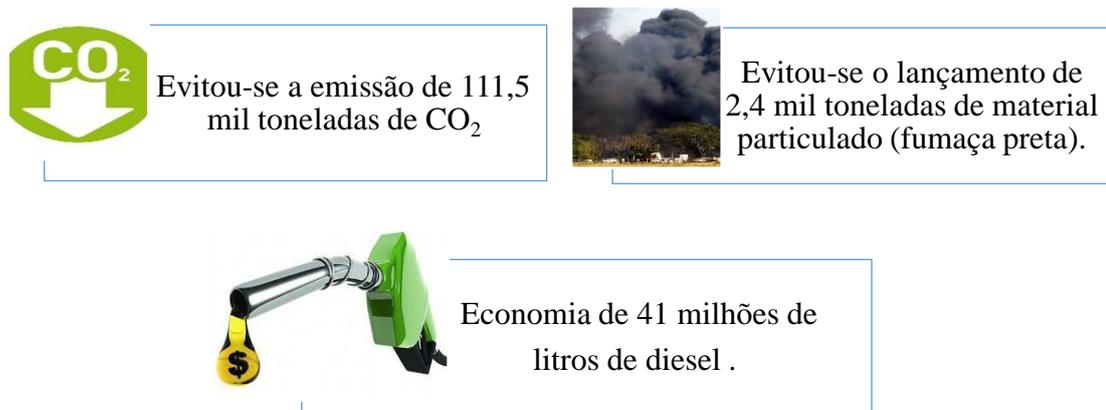
No ano de 2013, a FETRANSPOR divulgou em seu relatório anual dados sobre os avanços significativos na difusão da consciência ambiental e na diminuição dos impactos do transporte coletivo por ônibus. Eficiência energética, inovação tecnológica no controle de emissões atmosféricas e gestão ambiental nas empresas foram os eixos programáticos que nortearam as atividades da Federação durante o ano, como forma de minimizar o impacto das operações do meio ambiente e preservar a qualidade do ar.

As ações foram pautadas no Programa Ambiental FETRANSPOR, que já proporcionou a economia de 600 milhões de litros de óleo diesel, evitando a emissão de mais de 2 milhões de toneladas de dióxido de carbono (CO₂), um dos gases associados à aceleração do aquecimento global e 40 mil toneladas de material particulado que deixaram de ser emitidos na atmosfera. Esse saldo positivo no controle de emissões vem sendo obtido graças ao engajamento do setor no programa EconomizAR, incorporado ao programa Selo Verde, desenvolvido pela FETRANSPOR em parceria com as autoridades ambientais do estado. Só em 2013 com as ações deste programa foi possível obter os resultados mostrados na Figura 8.

A FETRANSPOR relata ainda em seu relatório anual do ano 2013 o acontecimento do Fórum de Responsabilidade Social: a apresentação e o debate de conceitos e experiências de responsabilidade social corporativa, com foco nas atividades do transporte, marcaram o 1º e o 2º fóruns de Responsabilidade Social da FETRANSPOR – iniciativa lançada em 2013 com o objetivo de aprofundar o tratamento do tema na rotina gerencial do setor. Este Fórum de Responsabilidade Social possibilitou a troca de experiências de sustentabilidade e mobilidade

urbana, implementadas por empresas do setor de transporte. O segundo fórum, ocorrido em novembro, apresentou painéis sobre ‘Negócios Sustentáveis e Responsáveis: Oportunidades para as empresas’, trazendo práticas de mercado já consagradas.

Figura 8 – Resultado do Programa Ambiental FETRANSPOR em 2013.



Fonte: <http://www.fetranspordocs.com.br/downloads/RAF2013.pdf>

Outra prática registrada em seu relatório do ano de 2013 é o Banco de Boas Práticas Espaço virtual que difunde, no site da FETRANSPOR, as ações socioambientais do setor, o Banco de Boas Práticas teve 92 iniciativas cadastradas em 2013 por empresas e sindicatos filiados. No segundo ano de funcionamento da plataforma digital, 35% dos projetos e campanhas foram voltados à comunidade, 25% à promoção ambiental, 25% ao público interno das organizações, 8% a clientes, 6% a governos e sociedade, e 1% à promoção de valores e condutas transparentes⁹.

Ao incentivar o compartilhamento de informações sobre as iniciativas socioambientais, o Banco de Boas Práticas fortalece o entendimento de que responsabilidade social e ambiental deve ser parte constitutiva da gestão de negócios das empresas, alinhada aos compromissos de sustentabilidade do setor.

⁹ Disponível em: <<http://www.fetranspordocs.com.br/downloads/RAF2013.pdf>>. Acesso em: 13 set, 2014.

1.4 As Questões Legais E Normativas

Como descrevem Rolim e Brasileiro (2009) o gênero transporte rodoviário de passageiros, nos termos da Constituição Federal é composto por quatro espécies, que são a internacional, a interestadual, a intermunicipal e a distrital. Cada uma dessas está subordinada a determinado nível administrativo, cabendo às entidades federais a responsabilidade pelos transportes internacionais e o interestadual (artigo 21, XII, e); o distrital por entidades do Distrito Federal (artigo 32, § 1º) e, aos Estados o intermunicipal (artigo 25, § 1º).

A regulação dos meios terrestres cabe à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), que é uma autarquia vinculada ao Ministério dos Transportes, responsável pelo planejamento e fiscalização dos serviços e por sua delegação.

No Estado do Rio de Janeiro, há a Agência Reguladora dos Serviços Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviário e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro – AGETRANSP que detém o poder regulatório, que envolve o acompanhamento, o controle e a fiscalização das concessões e permissões de transportes públicos sob os modais aquaviário, ferroviário e metroviário, bem como das rodovias do Estado, com as seguintes atribuições:

Garantir a eficiência, a qualidade e a segurança dos serviços prestados;
 Estimular o desenvolvimento, a universalização e a modernização dos serviços;
 Fiscalizar o cumprimento das normas, prazos, deveres, e direitos estabelecidos nos contratos;
 Zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão;
 Corrigir falhas ou problemas na prestação dos serviços;
 Defender os direitos dos usuários frente às concessionárias;
 Preservar a modicidade das tarifas (RIO DE JANEIRO, AGETRANSP, [s.d.]).

O marco regulatório no Rio de Janeiro se deu através da edição do Decreto Estadual 3.893/1981. Conforme a Atualização do Plano Diretor de Transporte Urbano – Relatório 12 o fluxo interno de veículos de carga no Estado do Rio de Janeiro, tem por fim atender os seguintes elementos:

- o abastecimento à rede varejista;
- ao usuário final, cargas eventuais (ex: mudanças);
- as cargas rotineiras e prioritárias (ex: movimentação de valores);
- o transporte de materiais para obras (material de construção, concretagem, etc.);
- o importante serviço de coleta de lixo urbano, que representa fluxo elevado, cuja logística tem particularidades especiais e impacta na circulação viária,

estimado em vários estudos como sendo da ordem de 30 a 40% da tonelagem diária transportada nas áreas urbanas (RIO DE JANEIRO, 2012a).

O Estado do Rio de Janeiro é pioneiro na adoção de um sistema institucional de meio ambiente, o qual serviu de modelo para outros modelos institucionais de meio ambiente nos demais Estados da Federação, inclusive no âmbito federal. A ideia surgiu em 1975, quando houve a fusão dos Estados da Guanabara e o do Rio de Janeiro. Na ocasião foi então criado o Sistema de Prevenção e Controle da Poluição do novo Estado do Rio de Janeiro, instituindo a Comissão Estadual de Controle Ambiental (CECA) como órgão normativo e decisório, tendo a responsabilidade técnica da execução da política estadual de meio ambiente ficado a cargo da Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente (FEEMA) (RIO DE JANEIRO, 2011).

Pensando na escassez do recurso hídrico, o Estado do Rio de Janeiro, com base na Resolução n° 54 do Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), de 28 de novembro de 2005 que estabelece as modalidades, diretrizes e critérios gerais que regulamentam e estimulam a prática de reuso direto não potável de água em todo o território nacional, instituiu a Lei Estadual 6.034, de 8 de setembro de 2011, que dispõe sobre a obrigatoriedade dos postos de combustíveis, lava-rápidos, transportadoras e empresas de ônibus urbanos intermunicipais e interestaduais, localizados no Estado do Rio de Janeiro, de instalarem equipamentos para tratamento e reutilização da água usada na lavagem de veículos.

Para dar suporte à implantação da referida lei estadual, a FETRANSPOR e o Rio Ônibus, disponibilizam em seus sítios informações e base para as empresas se adequarem incorporando a prática do reuso de água ao seu processo.

1.4.1 Série ISO 14000

A exigência da sociedade em relação à qualidade ambiental dos produtos oferecidos no mercado tem estimulado uma gama cada vez maior de empresas a aderir voluntariamente a normas ambientais. Tratando-se de uma tendência já quase consolidada nos países desenvolvidos, a preocupação com a natureza e, conseqüentemente, a adoção de sistemas “limpos” ou menos poluentes são elementos que dão uma nova configuração no meio.

Buscando maior credibilidade, as empresas procuram demonstrar comprometimento, aderindo à série ISO 14000, que dispõe de diretrizes para a gestão ambiental e especificam as práticas empresariais a serem adotadas para minimizar os impactos ambientais de suas atividades, buscando a contínua melhoria de seu desempenho ambiental.

A série ISO 14000 teve como baseos princípios estabelecidos na norma inglesa BS 7750. Conforme LIMA-E-SILVA, ela surge com o advento da Rio-92, para atender a uma demanda por uma norma internacional, capaz de padronizar os procedimentos em nível mundial. A partir desta conferência (RIO 92), criou-se um grupo designado de *TechnicalCommiteen*º. 207 do *InternationalOrganization for Stardardization*, incumbido de elaborar uma série de normas relativas à gestão ambiental que receberam o código 14000, com o intuito de serem reconhecidas como a série ISO-14000, cujo contexto estão incluídas outras que são:

- ISO 14001: trata dos principais requisitos para as empresas identificarem, controlarem e monitorarem seus aspectos ambientais, através de um sistema de gestão ambiental [...];
- ISO 14004: complementa a ISO 14001 provendo diretrizes adicionais para implantação de um sistema de gestão ambiental;
- ISO 14031: guia para avaliação de desempenho ambiental;
- ISO 14020: conjunto de normas que tratam de selos ambientais;
- ISO 14040: conjunto de normas para conduzir análises de ciclo de vida de produtos e serviços;
- ISO 14064: contabilização e verificação de emissões de gases de efeito estufa para suportar projetos de redução de emissões;
- ISO 14065: complementa a ISO 14064 especificando os requisitos para certificar ou reconhecer instituições que farão validação ou verificação da norma ISO 14064 ou outras especificações importantes;
- ISO 14063: trata de comunicação ambiental por parte das empresas (RIEKSTY, 2012, p. 13).

O Quadro 2 abaixo apresenta as áreas abrangidas por esta série de normas.

Quadro 2 - Abrangência da Normalização Ambiental (série ISO 14000)	
Áreas	Atuação
Sistema de Auditoria Ambiental.	Acompanhamento dos processos.
Gestão Ambiental.	Mapeamento da forma de execução das normas.
Avaliação do desempenho ambiental antes e no momento da certificação.	Acompanhamento sistemático dos indicadores de desempenho ambiental.
Avaliação do ciclo de vida dos produtos e seus refugos	
Transparência da empresa para análise dos aspectos ambientais por certificadoras a qualquer momento.	

Fonte:Elaborado pela autora, 2014.

É importante que se esclareça que somente a ISO-14001 fornece certificação, oferecendo um modelo básico para o estabelecimento de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que é constituído por um conjunto de processos de gerenciamento e que requer que as empresas promovam a identificação, mensuração e o controle de seus impactos ambientais no meio ambiente em que operam, envolvendo a avaliação de aspectos relacionados a ar, água, solo, flora, fauna e seres humanos (RIESKSTY, 2012).

Para tanto,

[p]rimeiramente a empresa deve elaborar uma Política Ambiental que represente seus produtos e serviços, que seja divulgada entre funcionários e a comunidade. Após esta etapa é importante que todos os processos de identificação, conhecimento e administração aconteçam de forma, com que os resíduos utilizados e gerados sejam controlados conforme Política Ambiental firmada (DRUNN E GARCIA, 2011, p. 7).

Para que o programa ambiental tenha eficácia, porém, torna-se necessária a formação de uma comissão de responsáveis para realizar o acompanhamento das atividades, para avaliar seus respectivos retornos.

Os princípios e elementos de um sistema de Gestão Ambiental podem ser resumidos conforme o Quadro 3.

Quadro 3-Princípios e elementos de um SGA baseados na ISO 14.001 .	
Política Ambiental	<p>A alta administração deve definir a política ambiental da organização e assegurar que ela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seja apropriada à natureza, escala e impactos ambientais de suas atividades; • Inclua o comprometimento com a melhoria contínua e com a prevenção da poluição; • Inclua o comprometimento com o atendimento à legislação e normas ambientais aplicáveis e demais requisitos subscritos pela organização; • Forneça a estrutura para o estabelecimento e revisão dos objetivos e metas ambientais; • Seja documentada, implementada, mantida e comunicada a todos os empregados; • Esteja disponível para o público. <p>Comprometimento e política - é recomendado que uma organização defina sua política ambiental e assegure o comprometimento com o seu SGA.</p>

Planejamento	É recomendado que uma organização formule um plano para cumprir sua política ambiental.
Implementação	Para uma efetiva implementação, é recomendado que uma organização desenvolva a capacitação e os mecanismos de apoio necessários para atender sua política, seus objetivos e metas ambientais.
Medição e avaliação	É recomendado que uma organização mensure, monitore e avalie seu desempenho ambiental.
Análise crítica e melhoria	É recomendado que uma organização analise criticamente e aperfeiçoe continuamente seu sistema de gestão ambiental, com o objetivo de aprimorar seu desempenho ambiental global.
Abrangência da avaliação ambiental inicial	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos requisitos legais e regulamentares. • Identificação dos aspectos ambientais de suas atividades, produtos ou serviços, de modo a determinar aqueles que têm ou possam ter impactos ambientais significativos e impliquem em responsabilidade civil. • Avaliação do desempenho em relação a critérios internos pertinentes, padrões externos, regulamentos, código de prática, princípios e diretrizes. • Práticas e procedimentos de gestão ambiental existentes. • Identificação de políticas e procedimentos existentes relativos às atividades de aquisição e contratação. • Informações resultantes da investigação de incidentes anteriores, envolvendo não conformidades. • Oportunidades de vantagens competitivas. • Os pontos de vista das partes interessadas. • Funções ou atividades de outros sistemas organizacionais que possam facilitar ou prejudicar o desempenho ambiental.

Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

De uma forma global, na implantação da ISO 14001 as seguintes dificuldades podem ser encontradas (CERUTIE SILVA, 2009):

- Estabelecimento e homogeneização dos padrões ambientais - Considerando a existência de padrões diferenciados em questões legais, cria-se uma barreira quanto a qual o critério a ser adotado
- Conscientização Ambiental - Um aspecto notado tanto na BS 7750 como na ISO 14001 é a não caracterização de aspectos relacionados com segurança e meio ambiente interno ao processo produtivo. Fato este preconizado na

*Occupational Health and Safety Assessments Series (OHSAS)*¹⁰ 18001, que trata do Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho, que pode ser integrado aos sistemas de gerenciamento ambiental e também aos sistemas de qualidade, mas sua funcionalidade independe dos outros. E um outro aspecto seria na dificuldade de aquisição de tecnologias modernas que possibilitem enquadrar os processos nos padrões estabelecidos. Ou seja, custos elevados e barreiras tecnológicas.

- Multidisciplinariedade e qualificação profissional - Considerando que esta norma já tem 19 anos, os diversos mercados ainda estão em fase de adaptação, não existindo profissionais habilitados no mercado para auditar todas as fases do processo, nem sistemas de certificação de auditores.
- Indicadores de Desempenho Ambiental - Neste item, o principal questionamento, está na qualificação e/ou mensuração do meio ambiente. Para empresas isoladas, fora de grandes centros urbanos ou de polos industriais, a percepção do impacto causado pela atividade fica sensivelmente mais fácil, porém como na maioria dos casos as empresas estão em centros populosos, ou em polos industriais, torna-se bastante difícil uma identificação do impacto causado pela atividade específica da organização, pois os indicadores estabelecidos pelos órgãos fiscalizadores são específicos para cada tipo de emissão.

Dentro deste panorama, a depender do porte da empresa, verifica-se o grau de dificuldade em acompanhar de maneira sistemática e uniforme o desempenho ambiental do processo. O gerenciamento ambiental pode ser identificado em cinco estágios a saber (FIGUEIREDO, 1996):

- Estágio (0): Sem gerenciamento: Neste segmento encontramos as empresas que acreditam não apresentar interferências no meio ambiente tanto interno quanto externo ao processo.
- Estágio (1): Atendimento a legislação: Neste estágio as empresas contemplam uma política de atendimento as regulamentações impostas pelos órgãos fiscalizadores. O esforço neste caso está em alcançar os requisitos para saúde, segurança e meio ambiente estabelecidos na lei.
- Estágio (2): Desenvolvimento e implementação de sistemas: Neste estágio encontramos empresas com sistemas formais de gerenciamento ambiental, os quais elaboram métodos para atendimento as legislações e também identificam

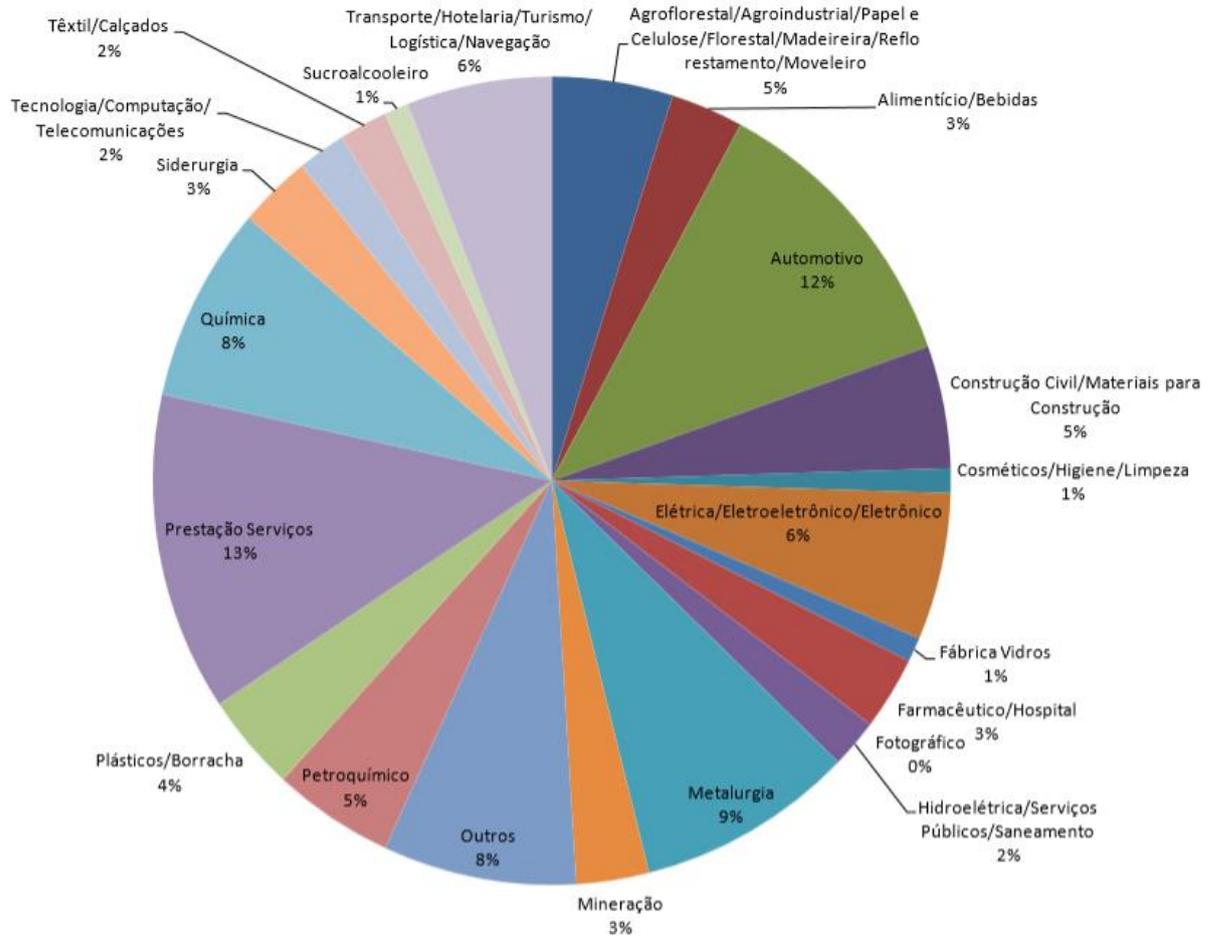
¹⁰ Disponível em: <<https://www.bsigroup.com/pt-BR/OHSAS-18001-Saude-e-Seguranca-Ocupacional/Introducao-a-OHSAS-18001/>>. Acesso em: 15 set 2014.

oportunidades que geram ganhos tanto em termos de custos como em benefícios ambientais.

- Estágio (3): Integração com as diversas áreas gerenciais: Empresas que, além de possuir sistema formal de gerenciamento ambiental, o mantém integrado com as demais funções de forma que todas as atividades considerem os aspectos ambientais (desenvolvimento, produção, descartes, estratégia de mercado etc.).
- Estágio (4): Integração com a saúde e a segurança: Neste contexto, a empresa está interagindo de forma proativa em todos os segmentos da sociedade, atendendo às expectativas dos diferentes observadores. Assim, o sistema de gerenciamento ambiental deverá ser aplicado em todos os fabricas de forma global sendo continuamente avaliado para a melhoria das oportunidades (tecnologias de ponta, alterações de práticas gerenciais, implementação dos conceitos de responsabilidade social, etc.). Neste estágio os esforços são dirigidos para identificação completa do ciclo de vida dos produtos, serviços e operações incluindo efeitos diretos, indiretos e secundários no meio ambiente.
- Estágio (5): Integração com sociedade observando os princípios da responsabilidade socioambiental: Neste contexto, além de se ter o sistema integrado, visando atender ao que esse estabelece como critérios para uma boa governança corporativa, atendendo a todos os observadores e sendo transparente na passagem de informação, a empresa não só se compromete a estar enquadrada em todos os princípios relacionados com a saúde, a segurança e o meio ambiente, como também se comporta com uma empresa “viva” ou participante da sociedade, observando todos os requisitos para a cooperação com a sociedade.

A Figura 9 ilustra a distribuição por setor, das certificações, pela citada norma, no Brasil (JUCON, 2010), no ano de 2010, com a marca de 4.000 certificados emitidos. E pelo que se extrai, não é representativa a participação do setor de transporte em termos de certificação, ficando o mesmo com 6%, ainda que o setor automotivo, que compreende a indústria automobilística, se apresente com 12%.

Figura 9 – Certificação ISO-14001 no Brasil por setor.



Fonte: JUCON (2010).

Alinhado a ações ambientais, a Confederação Nacional de Transporte, no ano de 2010, lançou o Relatório de Pesquisa de Sondagem Ambiental do transporte, visando identificar as principais ações ambientais realizadas pelas empresas de transporte rodoviário, em que o público-alvo foram as empresas de transporte de cargas e de passageiros, rodoviárias e urbanas, participantes ou não do Despoluir.¹¹

Neste relatório, mostra que a estrutura enxuta das empresas de transporte é fator que contribui para o pequeno número de empresas certificadas. Ou seja, a pesquisa demonstra que as certificações ambientais, com destaque para a certificação ISO 14001, embora reconhecidamente importante para as empresas, estão ainda distantes da realidade do setor.

¹¹ Disponível em:

<http://cms.cnt.org.br/Imagens%20CNT/PDFs%20CNT/Estudos%20CNT/sondagem_ambiental_transporte.pdf>
 . Acesso em: 20 out. 2014.

1.4.2 Social Accountability 8000(SA 8000)

Como explica Pacheco (2001, p. 35): a “SA 8000 é um princípio ético balizador das ações e relações da empresa com os públicos com os quais ela interage [...]”.

A norma foi lançada pelo *Council of Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPAA), que é o Órgão Credenciador do Conselho e Prioridades Econômicas, o que ocorreu em outubro de 1997. SA significa ‘Social Accountability’ e trata-se de uma iniciativa coletiva que tem por fim reunir os códigos de conduta, que vêm se mostrando cada vez mais fragmentados, para apresentar definições claras de termos utilizados na área de direitos do trabalhador, no que se inclui o trabalho forçado, a saúde, sua segurança, não promoção da discriminação (sexual, racial, política, nacionalidade, deficiência etc.), entre outros, tudo para comprovar a RS de uma organização (MCINTOSH, 2001).

Diante disso, pode-se dizer que a norma consiste em um código de RS de uma empresa perante terceiros, o qual pode ser aplicado internacionalmente em todos os setores comerciais, de modo a se avaliar o efetivo cumprimento de disposições básicas quanto às práticas de trabalho e direitos humanos.

Ressaltam Felden, Kelm e Muller (2007, p. 109) que

[a] alta administração deve definir a política da empresa quanto à responsabilidadesocial e as condições para assegurar que haja um comprometimento para atender a todos os requisitos desta norma. Devem ser estabelecido e mantido procedimentos apropriados para avaliar e selecionar os fornecedores com base em sua capacidade de atender os requisitos desta norma. A empresa deve manter registros apropriados para demonstrar conformidade com os requisitos dessa norma.

Pacheco (2001) comenta que a SA8000 tem sido chamada de selo da cidadania, podendo ainda ser considerada como um passaporte na era da globalização, já que os consumidores vêm se mostrando cada vez mais exigentes na escolha de empresas fornecedoras que observam as práticas de RS.

Seus objetivos consistem em:

- a) Desenvolver, manter e executar políticas e procedimentos com o objetivo de gerenciar aqueles temas, os quais ela possa controlar ou influenciar;
- b) Demonstrar para as partes interessadas que as políticas, procedimentos e práticas estão em conformidade com os requisitos desta norma (FELDER; KELM; MULLER, 2007, p. 107).

Segundo Oliveira, Oliveira e Pinto (2008, p. 176), a SA8000 apresenta-se “como uma grande defensora dos direitos dos trabalhadores, por isso, apoia-se nas principais convenções da OIT, que estabelecem padrões mínimos de direitos trabalhistas”.

Os requisitos da norma basicamente se concentram em tópicos como trabalho infantil; trabalho forçado; saúde e segurança; liberdade de associação e direito à negociação coletiva discriminação; práticas disciplinares; horário de trabalho; remuneração e sistemas de gestão, encontrando-se todos detalhados em um manual divulgado na internet (SAI, 2001).

Deve-se, considerar, ainda, que tal norma vem adquirindo muita credibilidade junto ao mercado, por sua facilidade de compreensão, assim como abrangência nas áreas contempladas por seus requisitos (OLIVEIRA, OLIVEIRA E PINTO, 2008).

1.4.3 Norma *AccountAbility*1000 (AA1000)

A AA1000 é uma norma que foi criada na Inglaterra pelo Instituto da Responsabilidade Social e Ética (*Institute of Ethical Accountability – ISEA*), com o objetivo de garantir a qualidade da RS e responsabilidade ética, além de auditoria e relato, a partir da análise das relações mantidas pela empresa e comunidade em que está inserida. Ela não promove certificação, tendo seu foco nos *stakeholders*. Trata-se de um dos novos instrumentos que ainda se encontram em evolução na Contabilidade, por adotar uma gestão que se caracteriza como participativa e que envolve o comprometimento com todas as camadas que formam o sistema social organizacional (FELDEN, KELM E MULLER, 2007).

A primeira edição da AA1000 *Assurance Standard*, publicada em 2003, foi, em nível mundial, a primeira norma de garantia em sustentabilidade. Foi desenvolvida para assegurar a credibilidade e a qualidade do desempenho sustentável e da elaboração de relatórios de sustentabilidade. Resultou de uma abrangente consulta mundial, com a duração de 2 anos, que envolveu centenas de organizações, nomeadamente laborais, empresariais, de profissionais liberais, da comunidade de investidores e de organizações não governamentais (ONG).

A AA1000AS (2003) substituiu a informação relativa à garantia em sustentabilidade contida na AA1000 *Framework Standard*, publicada em 1999. A edição de 2003 incluía uma Nota de Orientação sobre a aplicação dos princípios e uma Nota de Utilizador que incluía cinco estudos de caso relativos à aplicação dos princípios durante o processo de garantia. A

edição de 2008 da *AA1000 Assurance Standard*, a *AA1000AS* (2008), é a segunda edição desta norma da *AccountAbility*, que recorre à sua crescente experiência em matéria de garantia em sustentabilidade e substitui todas as anteriores versões já publicadas pela *AccountAbility*.

Atualmente, a Série AA1000 inclui três normas: a *AA1000APS* (2008) *AccountAbilityPrinciples*, a *AA1000AS* (2008) *Assurance Standard* e a *AA1000SES* (2005) *Stakeholder Engagement Standard*. Sendo a série apoiada por Notas de Orientação e Notas de Utilizador. As Notas de Orientação, como por exemplo a *Guidance for the Use of AA1000AS* (2008), contém informação sobre como aplicar as normas. As Notas de Utilizador contêm exemplos de utilização das normas. Conforme Oliveira, Oliveira e Pinto (2008, p. 179-180) a norma adota oito princípios de qualidade, que são agrupados por área de referência, em que

[a] primeira área consiste do escopo e da natureza do processo, abordando os princípios de: completude, materialidade, regularidade e conveniência; a segunda, é definida pelo significado da informação e é composta por: garantia de qualidade dos dados, acessibilidade e qualidade de informação; já, a terceira área, chamada de gestão de processo contínuo, é constituída de: integração de sistemas e melhoria contínua.

Felden, Kelm e Muller (2007) observam que a AA 1000 é voltada a processo e não de desempenho real, pelo fato de especificar os processos a serem observados pela empresa para que, por esta forma, faça o relato de seu desempenho dentro da ética, não considerando como relevantes os níveis de desempenho que a organização tenha como objetivo a alcançar. Seu sistema envolve etapas, como o planeamento, estabelecendo o comprometimento, assim como os procedimentos de governança para identificar as partes interessadas e também definir de forma crítica os valores. Ainda inclui:

Contabilizar (identificar as questões, determinar o escopo do processo, identificar indicadores, coletar informações, analisar informações, estabelecer metas e desenvolver planos de melhorias); Auditar (auditar relatos), sempre estabelecendo e integrando sistemas; Relatar (preparar relatos, comunicar relatos e obter retorno de informações). Para a norma *AA 1000* a responsabilidade social é responsabilizar-se por alguma coisa, é explicar ou justificar os atos, omissões, riscos e dependências pelos quais se é responsável em relação a pessoas com um interesse legítimo (FELDEN, KELM E MULLER, 2007, p. 109).

Como complementam os autores citados, a AA 1000 ainda vincula a RS a fatores como transparência, sensibilidade para oferecer resposta às ações que pratica e a se posicionar em conformidade com as disposições estabelecidas na norma.

Embora não seja considerada uma certificação, a AA 1000 exige realização de auditoria, por meio de um provedor de garantia credenciado ao ISEA, sendo esta, uma medida

que visa garantir a qualidade do processo com o intuito de aplicação do próprio processo, não o cumprimento de requerimentos.

Neste sentido, segundo *AccountAbility* (2008), a norma prevê alguns parâmetros de classificação no sentido de estabelecer o grau de comprometimento com a AA1000, conforme o Quadro 4 a seguir:

Quadro 4 – Grau de comprometimento com a AA1000.		
	Alto Comprometimento	Comprometimento Moderado
Objetivos	Alto comprometimento proporcionará aos usuários um elevado nível de confiança nas diversas informações divulgadas pela empresa.	Reforçará a confiança do usuário no comprometimento da empresa, frente às diversas informações divulgadas pela mesma.
Evidências Características	<p>Não restritas</p> <p>- Quanto aos princípios: Evidências de fontes e grupos internos e externos, incluindo as partes interessadas; evidências recolhidas em todos os níveis da organização.</p> <p>- Quanto à informação específica de desempenho: Extensa profundidade na verificação de provas e na fidelidade da informação, incluindo amostragem suficiente em níveis mais baixos da organização.</p>	<p>Menos abrangentes</p> <p>- Quanto aos princípios: Evidências de fontes e grupos internos; evidências recolhidas sobretudo ao nível dos órgãos de gestão da organização.</p> <p>- Quanto à informação específica de desempenho: Limitada profundidade na verificação de provas e veracidade da informação, incluindo a instrução e análise do procedimento, por meio de amostragem limitada e com menor participação dos níveis da organização.</p>
Declaração	<p>- Quanto aos princípios: Conclusão relativa à natureza e ao nível de adesão baseada nas informações divulgadas pela organização.</p> <p>- Quanto à informação específica de desempenho Conclusão relativa à confiabilidade.</p>	<p>- Quanto aos princípios: Conclusão relativa à natureza e ao nível de adesão baseada nas informações divulgadas pela organização, nos procedimentos adotados e no trabalho desenvolvido.</p> <p>- Quanto à informação específica de desempenho: Conclusão relativa à fiabilidade baseada nos procedimentos adotados.</p>

Fonte:Elaborado pela autora, 2014.

1.4.4 Norma Internacional de Responsabilidade Social ISO 26000

Em 2001, a ISO, Organização Internacional de Normalização convidou o seu Comitê de Política do Consumidor – COPOLCO - a analisar a viabilidade e o interesse de uma norma internacional de Responsabilidade Social. O COPOLCO foi absolutamente favorável à elaboração de uma norma internacional sobre o assunto, a fim de atender a uma demanda clara e urgente das organizações, dos consumidores e da sociedade como um todo.

O COPOLCO recomendou que se estabelecesse um grupo para o aprofundamento no assunto e o estudo do estado da arte da Responsabilidade Social no mundo. Em 2002, a ISO constituiu um grupo estratégico para essa finalidade que, em 2004, por meio de um relatório técnico, recomendou que a ISO desenvolvesse uma norma internacional.

Em junho de 2004, a ISO realizou em Estocolmo, na Suécia, uma conferência na qual se decidiu pela elaboração da norma.

Como se extrai de Oliveira, Oliveira e Pinto (2008), a ISO 26000 contou em sua elaboração com um grupo de trabalho que foi liderado por uma entidade de um país desenvolvido, como o Instituto Sueco de Normalização (SIS – *Swedish Standards Institute*), juntamente com outro em desenvolvimento, que foi a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), vindo a constituir uma decisão considerada histórica.

Seu desenvolvimento ficou por conta de representantes dos grupos de *stakeholders* de diversos setores, como da indústria, do governo, trabalhadores, consumidores, organizações não governamentais, serviço, suporte, pesquisa e outros (OLIVEIRA, OLIVEIRA E PINTO, 2008).

Após cinco anos de intenso trabalho, que envolveu cerca de 450 especialistas de 99 países, a Norma Internacional de Responsabilidade Social, ISO 26000, foi publicada no dia 1º de novembro de 2010. No Brasil, no dia 8 de dezembro de 2010, a versão em português da norma, a ABNT NBR ISO 26000, foi lançada em evento na Fiesp, em São Paulo.

Segundo a ISO 26000, a responsabilidade social se expressa pelo desejo e pelo propósito das organizações em incorporarem considerações socioambientais em seus processos decisórios e a responsabilizarem-se pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, que esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja consistente com as normas internacionais de comportamento. Também

implica que a responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas.

A norma fornece orientações para todos os tipos de organização, independentemente de seu porte ou localização, sobre os seguintes fatores:

- Conceitos, termos e definições referentes à responsabilidade social;
- Histórico, tendências e características da responsabilidade social;
- Princípios e práticas relativas à responsabilidade social;
- Os temas centrais e as questões referentes à responsabilidade social;
- Integração, implementação e promoção de comportamento socialmente responsável em toda a organização e por meio de suas políticas e práticas dentro de sua esfera de influência;
- Identificação e engajamento de partes interessadas;
- Comunicação de compromissos, desempenho e outras informações referentes a responsabilidade social.

A ISO 26000:2010 é uma norma de diretrizes e de uso voluntário; não visa nem é apropriada para fins de certificação.

O Quadro 5 mostra um resumo dos princípios e temas centrais da ISO 26000.

Quadro 5 -Resumo dos princípios e temas centrais da ISO 26000.	
Princípios	Temas Centrais
<i>Accountability</i> :Ato de responsabilizar-se pelas consequências de suas ações e decisões, respondendo pelos seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente, prestando contas aos órgãos de governança e demais partes interessadas declarando os seus erros e as medidas cabíveis para remediá-los.	Governança organizacional: Processos e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e controle. O tema é, ao mesmo tempo, algo sobre o qual a organização deve agir e uma forma de incorporar os princípios e práticas da responsabilidade social à sua forma de atuação cotidiana.
Transparência:Fornecer às partes interessadas de forma acessível, clara, compreensível e em prazos adequados todas as informações sobre os fatos que possam afetá-las.	Direitos humanos (DH): Inclui <i>due dilligence</i> (processo abrangente e pró-ativo de identificar os impactos sociais, ambientais e econômicos negativos reais e potenciais das decisões e atividades de uma organização ao longo de todo o ciclo de vida de um projeto ou atividade organizacional, visando evitar ou mitigar estes impactos), situações de risco para os DH.

Comportamento ético: Agir de modo aceito como correto pela sociedade - com base nos valores da honestidade, equidade e integridade, perante as pessoas e a natureza - e de forma consistente com as normas internacionais de comportamento.	Práticas trabalhistas: Refere-se tanto a emprego direto quanto ao terceirizado e ao trabalho autônomo. Inclui emprego e relações do trabalho; condições de trabalho e proteção social; diálogo social; saúde e segurança no trabalho; desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho.
Respeito pelos interesses das partes interessadas (<i>Stakeholders</i>).	Meio ambiente: Inclui prevenção da poluição; uso sustentável de recursos; mitigação e adaptação às mudanças climáticas; proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração de habitats naturais.
Respeito pelo Estado de Direito: O ponto de partida mínimo da responsabilidade social é cumprir integralmente as leis do local onde está operando.	Práticas leais de operação: Compreende práticas anticorrupção; envolvimento político responsável; concorrência leal; promoção da responsabilidade social na cadeia de valor e respeito aos direitos de propriedade.
Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento: Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, mesmo que não haja obrigação legal.	Questões dos consumidores: Inclui marketing leal, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas; Proteção à saúde e a segurança do consumidor; consumo sustentável; atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias; proteção e privacidade dos dados do consumidor; acesso a serviços essenciais e educação e conscientização.
Direito aos humanos: Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos, cuidando para que as atividades da organização não os agridam direta ou indiretamente, zelando pelo ambiente econômico, social e natural que requerem.	Envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Refere-se ao envolvimento da comunidade; educação e cultura; geração de emprego e capacitação; desenvolvimento tecnológico e acesso a tecnologias; geração de riqueza e renda; saúde e investimento social.

Fonte: Adaptado INMETRO

1.4.5 A ABNT NBR 16001

Relatam Felden, Kelm e Muller (2007) que a NBR 16001 surgiu em 2004, ou seja, há 10 anos, vindo a estabelecer que tanto a política como os objetivos empresariais, devem atender aos requisitos legais, além de promover o desenvolvimento humano, o bem estar

social, a cidadania e o desenvolvimento sustentável, adotando sempre o quesito transparência com relação à sociedade de acordo com a percepção das partes interessadas.

Como parte interessada considera-se “qualquer pessoa ou grupo que tenha interesseem uma organização ou possa ser afetado por suas ações”, o que envolve desde o público interno a fornecedores, consumidores, comunidade, sindicatos, órgão governamentais, entre outros.

O foco da norma em análise se concentra nas pessoas, devendo as empresas priorizar a qualidade de vida dessas, afastando-se da priorização da melhoria de processos e produtos.

Dentre os fundamentos legais para sua edição a norma fundamenta-se em acordos internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, das Organizações das Nações Unidas, as Convenções da Organização Internacional do Trabalho; as Metas de Desenvolvimento do Milênio, de 2000 e, no âmbito nacional principalmente o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) (FELDEN, KELM E MULLER, 2007).

A ISO - *International Organization for Standardization*, a partir de 2001, iniciou um processo de avaliação da viabilidade de elaboração de uma norma referente ao tema Responsabilidade Social. Diante deste cenário, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – a ABNT - decidiu, em dezembro de 2002, constituir uma comissão, formada por representantes de diversas partes interessadas como o governo, o setor produtivo, as organizações não governamentais, as entidades de classe e a academia, para elaborar uma norma nacional de Responsabilidade Social.

Em janeiro de 2006, o Inmetro, publicou os critérios de avaliação da conformidade para as organizações que quisessem implementar um sistema de gestão conforme a NBR 16.001 – Responsabilidade social – Sistema de gestão – Requisitos. Esta foi uma iniciativa inédita no mundo, uma vez que o Inmetro foi o primeiro órgão governamental a assumir a coordenação de um programa de avaliação da conformidade baseado em uma norma de gestão da Responsabilidade Social.

Os critérios de Avaliação da Conformidade foram publicados na Portaria Inmetro nº 027, de 09/02/2006, no documento intitulado ‘Regulamento de Avaliação da Conformidade’ (RAC). O processo de elaboração do RAC foi extremamente participativo e contou com o apoio e envolvimento de todos os setores da sociedade. O regulamento foi revisado em 2009. O RAC em questão estabelece os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, por meio do mecanismo de certificação, atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR 16001:2004.

Em abril de 2007 foi, oficialmente, lançado o Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade em Responsabilidade Social, juntamente com a entrega do 1º Certificado.

Em decorrência da publicação da ABNT NBR 16001, outras normas foram publicadas para dar suporte ao processo: a ABNT NBR 16002 - Qualificação de auditores e a ABNT 16003 – Diretrizes para execução de auditorias.

A ABNT NBR 16001 – Responsabilidade social – Sistema da gestão – Requisitos teve sua primeira edição publicada em novembro de 2004 e a sua segunda versão em julho de 2012.

A versão de 2012 foi baseada na diretriz internacional ISO 26000 publicada em novembro de 2010. Sua revisão ocorreu no âmbito da Comissão Especial de Estudos de Responsabilidade Social da ABNT, tendo ficado em consulta nacional. Outros países também têm desenvolvido normas nacionais com o propósito de certificação à luz da ISO 26000.

A NBR 16001 é uma norma de sistema de gestão, passível de auditoria, estruturada em requisitos verificáveis, permitindo que a organização busque a certificação por uma terceira parte, o que não ocorre com a ISO 26000 que é uma norma de diretrizes.

O Quadro 6 mostra, resumidamente, alguns aspectos da norma na sua versão atual (2012).

Quadro 6 -Resumo dos Aspectos da NBR 16001/2012	
Definição de RS	<p>Responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e o bem estar da sociedade; • Leve em consideração as expectativas das partes interessadas; • Esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento, e • Esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações.
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicável a todos os tipos e portes de organizações e de todos os setores; • Sistema de gestão que deve estar integrado em toda a organização. Adota a estrutura do PDCA (Plan–Do- Check-Act ou planejar – fazer – verificar – agir); • Necessidade de comprometimento de todos os níveis e funções, especialmente da alta direção; • Qualquer declaração de que um certificado de conformidade com a ABNT NBR 16001 corresponderia ao atendimento às diretrizes da ABNT NBR 26000, implicaria em desentendimento aos objetivos da Norma. No entanto, a adoção da ABNT NBR 16001 pode auxiliar a organização no processo de implementação de algumas diretrizes da ABNT NBR 26000. • O atendimento aos requisitos da Norma não significa que a organização seja socialmente responsável, mas sim que possui um sistema de gestão da responsabilidade social.

Escopo	<p>Estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão de responsabilidade social, permitindo que a organização formule e implemente uma política e objetivos que levem em conta seus compromissos.</p>
	<p>É passível de integração com outros requisitos de gestão e estabelece critérios que se aplicam a qualquer tipo e porte de organização que deseje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • implantar, manter e aprimorar um sistema de gestão da RS; • assegurar-se de sua conformidade com a legislação aplicável e com a sua política da RS; • apoiar o engajamento das partes interessadas; • demonstrar conformidade com a Norma seja realizando auto avaliação e emitindo auto declaração da conformidade, seja buscando confirmação de sua conformidade por partes interessadas ou partes externas à organização; seja buscando a certificação do seu sistema de gestão da responsabilidade social por uma organização externa.
Política da RS	<p>A alta direção da organização deve definir a sua política da RS que deve ser documentada, implementada e mantida, bem como comunicada para todas as pessoas que trabalham para, ou em nome da organização; e deve estar acessível às partes interessadas.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Deve estar apropriada aos objetivos estratégicos à natureza, escala e impactos da organização. Assegurar seu compromisso com a promoção do desenvolvimento sustentável e incluir seus comprometimentos com os seguintes princípios da responsabilidade social: • Responsabilização(<i>accountability</i>): condição de responsabilizar-se por decisões e atividades e de prestar contas destas decisões e atividades aos órgãos de governança, autoridades legais e às partes interessadas da organização; • Transparência; • Comportamento ético; • Respeito pelos interesses das partes interessadas (<i>Stakeholders</i>); • Atendimento aos requisitos legais e outros requisitos subscritos pela organização; • Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento; • Direito aos humanos: Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos, zelando pelo ambiente econômico, social e natural que necessitam.
	<p>A política da responsabilidade social deve ainda incluir o comprometimento da alta direção com a melhoria contínua e com a prevenção de impactos adversos. Deve fornecer a estrutura para o estabelecimento e a revisão dos objetivos e metas da responsabilidade social.</p>
	<p>A política deve ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentada, implementada e mantida; • Comunicada para todas as pessoas que trabalham para, ou em nome da organização; e • Estar acessível às partes interessadas.

Planejamento	<p>A organização deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer, implementar e manter procedimentos documentados para identificar e priorizar as partes interessadas, bem como as suas expectativas e interesses; • Identificar as questões pertinentes a sua responsabilidade social, considerando os temas centrais: <ul style="list-style-type: none"> ○ Governança organizacional; ○ Direitos humanos; ○ Meio ambiente; ○ Práticas leais de operação; ○ Questões relativas ao consumidor ○ Envolvimento e desenvolvimento da comunidade. • Realizar uma <i>due dilligence</i> visando prevenir, evitar e mitigar os impactos negativos significativos, reais e potenciais das suas decisões e atividades no meio ambiente, economia, sociedade e partes interessadas e deve avaliar a significância destes impactos; • Identificar oportunidades de melhoria e inovação; • Estabelecer, implementar e manter procedimentos para identificar e ter acesso à legislação aplicável e outros requisitos por ela subscritos; • Estabelecer, implementar e manter objetivos e metas documentados da RS, em funções e níveis relevantes dentro da organização.
Objetivos, metas e programas	<p>A organização deve estabelecer, implementar e manter objetivos e metas que, entre outros descritos na norma, sejam compatíveis com a política da RS e com os resultados da <i>due diligence</i>.</p>

Fonte: adaptado INMETRO

2 METODOLOGIA

Segundo Cervo e Bervian, a pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas, pelo emprego de métodos científicos (CERVO & BERVIAN, 1996). Esta pesquisa tem como objetivo explorar a temática responsabilidade socioambiental em empresas de ônibus da cidade do Rio de Janeiro, por meio de estudo de caso, que gere conhecimento em torno de relacionamentos socioambientalmente responsáveis.

A metodologia para se alcançar os objetivos da pesquisa pode ser definida como o caminho que segue o pensamento e a prática exercidos na abordagem da realidade, ou seja, o conjunto de técnicas necessárias à construção desta realidade (DESLANDES, 2007).

2.1 Caracterizações da Pesquisa

Para analisar em detalhe como se dá o processo de indução e implementação de práticas socioambientais nas empresas focais, opta-se neste estudo por uma abordagem qualitativa, que “[...] Provê ideias ou entendimentos iniciais sobre um problema, não uma recomendação final” (Parasuraman, 1991, p. 251), de natureza exploratória e descritiva.

Exploratória por que pretende realizar descrições de uma situação e objetiva descobrir relações existentes entre os seus elementos.

Descritiva por possibilitar a descrição da realidade pesquisada a partir do levantamento de dados. De acordo com Santos (2000), a pesquisa descritiva:

Após a primeira aproximação (pesquisa exploratória), o interesse é descrever um fato ou fenômeno. Por isso a pesquisa descritiva é um levantamento das características conhecida, comportamento do fato/fenômeno/problema. É normalmente feita na forma de levantamentos ou observações sistemáticas do fato/fenômeno/problema escolhido. (Santos, 2000, p.26)

A escolha do método de pesquisa mais adequado está associada a três condições: “(a) o tipo de questão de pesquisa proposto; (b) a extensão do controle que um investigador tem sobre os eventos comportamentais reais; (c) o grau de enfoque sobre eventos contemporâneos em oposição aos eventos históricos.” (Yin, 2009, p. 28). No Quadro 7, cada uma dessas três condições é relacionada a cinco dos principais métodos de pesquisa.

Quadro 7 – Situações relevantes para estratégias de pesquisa			
Estratégia de pesquisa	Condição a	Condição b	Condição c
1. Experimento	Como, por quê?	Sim	Sim
2. Levantamento(Survey)	Quem, o que, onde e quando?	Não	Sim
3. Análise de arquivos	Quem, o que, onde e quando?	Não	Sim/ Não
4. Pesquisa histórica	Como, por quê?	Não	Não
5. Estudo de Caso	Como, por quê?	Não	Sim

Fonte: Yin (2009, p.29), adaptado pela autora.

Esta pesquisa teve sua metodologia estruturada na construção do referencial teórico, de modo a fundamentar a análise dos resultados uma vez que se apurou, através do estudo bibliográfico, a importância de as empresas de todo tipo adotarem posturas voltadas à sustentabilidade, bem como a relevância quanto à prática de ações que visem minimizar a contaminação do ar, que é provocada pela queima do óleo diesel utilizado pelos ônibus na Cidade do Rio de Janeiro, reuso de água, resíduos e sua correta destinação e outros, partiu-se, então, para uma pesquisa de campo, para investigar sobre conscientização dos empresários do setor quanto à tal problemática, assim como as práticas que vêm sendo ou não efetivamente adotadas para a melhoria das condições descritas, sendo conduzida por um levantamento de percepções do tipo *survey*, com auxílio de questionário estruturado para se obter a explicação do fenômeno aqui pesquisado, por entrevistas e por análise documental.

2.1.1 Critérios para seleção e exclusão do caso

Um importante comentário de Yin (2009) sobre o critério para seleção de casos diz respeito ao fato de que esses não devem ser confundidos com unidades amostrais, não devendo, portanto, ser escolhidos por essa razão. O estudo de caso não deve ser empregado para avaliar a incidência de um fenômeno, mas sim para cobrir tanto o fenômeno como o contexto em que ocorre, evidenciando variáveis potencialmente relevantes, permitindo assim um quadro amplo e completo de entendimento do negócio. Nesse contexto, cada caso deve servir a um propósito específico dentro do escopo geral da

investigação, contribuindo para o entendimento de como a condição externa, o contexto, produz variações no fenômeno que está sendo estudado.

Partindo dessas afirmações, a seleção do caso para o presente estudo teria como universo inicial todas as empresas de ônibus do Estado do Rio de Janeiro atuando como empresas focais. Entretanto, por se tratar de um setor extremamente fechado, optou-se pela seleção do caso o Município do Rio de Janeiro.

De acordo com o universo selecionado, foram listadas 43 empresas distintas e elegíveis ao recebimento do questionário. A seleção desse público alvo da pesquisa foi importante, principalmente, para permitir a compreensão dos resultados obtidos com a aplicação do questionário.

2.2 Coletas de Dados

Os procedimentos para coleta de dados obedeceram aos cinco passos apontados por Yin (2009):

- Determinação das fontes de informação;
- Identificação e contato com os profissionais a serem entrevistados;
- Amadurecimento do protocolo de pesquisa;
- Realização das entrevistas e
- Definição dos procedimentos de análise dos dados.

Nesta pesquisa, foram utilizados métodos e técnicas recomendadas para a realização de estudos descritivos, tais como a revisão bibliográfica sobre o tema, utilizando a consulta a publicações especializadas, inclusive informações disponibilizadas na internet, de forma que pudessem contribuir para maior esclarecimento sobre os fatos objeto da pesquisa, conforme já mencionado.

Para o levantamento dos dados primários foram realizadas aplicação de questionário, técnica de observação direta com visitação e entrevistas pessoais, apoiadas por um roteiro baseado em revisão da literatura, o que proporciona algum controle ao pesquisador na coleta de dados relevantes.

Dentre os diversos instrumentos hábeis para esse tipo de investigação optou-se pela aplicação de questionários, por se mostrarem como sendo dos mais práticos, considerando-se

que aos entrevistados cabe apenas responder às questões elaboradas. Além disso, representam um método rápido, que não envolve maior dispêndio de tempo, porque são necessárias apenas as questões definidas pelo pesquisador para realizar o estudo, sendo elas então capazes de fornecer um grande volume de informações de acordo com a quantidade de questões.

A utilização das entrevistas foi apoiada nas vantagens assinaladas por Selltitz et al. (2001), segundo as quais os indivíduos têm maior disposição para colaborar em um estudo quando só têm que falar, ao invés de escrever, e por Bogdan & Biklen (2010), “uma entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo.”. A entrevista pessoal tem maior flexibilidade quando comparada com o questionário, à medida que existe possibilidade de repetir as questões, ou de reformulá-las, de forma a garantir sua correta compreensão, ou ainda de se formular outras perguntas, com o objetivo de melhor esclarecer o significado de uma resposta.

Adicionalmente às entrevistas pessoais, questionário e técnica de observação direta, foi realizado o levantamento de documentos como fonte de dados secundários: foram analisados os sites eletrônicos das organizações, relatórios, *folders* e catálogos das empresas, além de informações publicadas sobre as empresas em jornais e revistas e sindicatos. Essas publicações foram essenciais para a complementação do entendimento de questões relacionadas à indução de práticas socioambientais em empresas de transporte urbano.

2.2.1 Tamanho Da Amostra

Por ser tratar de uma pesquisa com abordagem qualitativa, exploratória e descritiva, todas as 43 empresas distintas e elegíveis, receberam o questionário, por saber que nem todas iriam responder, pois trata-se de um segmento de difícil acesso.

O critério de saturação baseou-se nas divisões de regiões da cidade do Rio de Janeiro onde as empresas de ônibus são agrupadas em consórcios que gerenciam o sistema de transporte daquela região. Foram excluídas aquelas em que se percebeu que houve dificuldade em estabelecer contato telefônico, com agendamento de horário para o contato pessoal com um representante. Desta forma, a amostra desta pesquisa foi constituída de 5 (cinco) empresas, onde as mesmas responderam o questionário e foram visitadas.

2.2.2 Construção do Questionário

A construção de um questionário, segundo Aaker et al. (2001), é considerada uma “arte imperfeita”, pois não existem procedimentos exatos que garantam que seus objetivos de medição sejam alcançados com boa qualidade. Ainda segundo o autor, fatores como bom senso e experiência do pesquisador podem evitar vários tipos de erros em questionários, como por exemplo, as questões ambíguas, potencialmente prejudiciais, dada sua influência na amplitude de erros. No entanto, existe uma sequência de etapas lógicas que o pesquisador deve seguir para desenvolver um questionário:

- Planejar o que vai ser mensurado
- Formular as perguntas para obter as informações necessárias.
- Definir o texto e a ordem das perguntas e o aspecto visual do questionário.
- Testar o questionário, utilizando uma pequena amostra, em relação a omissões e ambiguidade.
- Caso necessário, corrigir o problema e fazer novo pré-teste.

Baseada em Aaker et al. (2001), o Quadro 8 ilustra os passos utilizados para elaboração do questionário:

Quadro 8 – Passos para a elaboração do Questionário	
Etapa	Passos
Planejar o que vai ser Mensurado	<ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar os objetivos da pesquisa; • Definir o assunto da pesquisa em seu questionário; • Obter informações adicionais sobre o assunto da pesquisa a partir de fontes de dados secundários e pesquisa exploratória; • Determinar o que vai ser perguntado sobre o assunto da pesquisa.
Dar Forma ao Questionário	<ul style="list-style-type: none"> • Para cada assunto, determinar o conteúdo de cada pergunta; • Decidir sobre o formato de cada pergunta.
Texto das Perguntas	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar como as questões serão redigidas; • Avaliar cada uma das questões em termos de sua facilidade de compreensão, conhecimentos e habilidades exigidos, e disposição dos respondentes.
Decisões sobre Sequenciamento e Aparência	<ul style="list-style-type: none"> • Dispor as questões em uma ordem adequada; • Agrupar as questões de cada subtópico obtendo um único questionário.

Pré-teste e Correção de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Ler o questionário inteiro para verificar se faz sentido, e se consegue mensurar, o que está previsto para ser mensurado; • Verificar possíveis erros no questionário; • Fazer o pré-teste no questionário; • Corrigir o problema
-----------------------------------	--

Fonte: Aaker et al. (2001),

A escolha do formato das respostas mais adequado levou-se em conta as vantagens e desvantagens de cada tipo de questão para o objetivo da pesquisa segundo Mattar (1994), onde as mesmas podem ser observadas no Quadro 9.

Quadro 9 – Tipos de Questões		
Tipo de Questões	Vantagens	Desvantagens
<p>Abertas (Os respondentes ficam livres para responderem com suas próprias palavras, sem se limitarem a escolha entre um rol de alternativas.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estimulam a cooperação; • Permitem avaliar melhor as atitudes para análise das questões estruturadas; • São muito uteis como primeira questão de um determinado tema porque deixam o respondente mais à vontade para a entrevista a ser feita; • Cobrem pontos além das questões fechadas; • Tem menor poder de influência nos respondentes do que as perguntas com alternativas previamente estabelecidas; • Exigem menor tempo de elaboração; • Proporcionam comentários, • Explicações e esclarecimentos significativos para se interpretar e analisar as perguntas com respostas fechadas; • Evita-se o perigo existente no caso das questões fechadas, do pesquisador deixar de relacionar alguma alternativa significativa no rol de opções. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dão margem a parcialidade do entrevistador na compilação das respostas, já que não há um padrão claro de respostas possíveis. Assim, é difícil a codificação das respostas e sua consequente compilação; • Há grande dificuldade para codificação e possibilidade de interpretação subjetiva de cada decodificador; • Quando aplicadas em forma de entrevistas, podem levar potencialmente a grandes vieses dos entrevistadores; • Quando feitas através de questionários auto preenchidos, esbarram com as dificuldades de redação da maioria das pessoas, e mesmo com a "preguiça" de escrever. • São menos objetivas, já que o respondente pode divagar e até mesmo fugir do assunto; • São mais onerosas e mais demoradas para serem analisadas que os outros tipos de questões.

<p>Múltipla Escolha (Onde os respondentes optarão por uma das alternativas, ou por determinado número permitido de opções.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade de aplicação, processo e análise; • Facilidade e rapidez no ato de responder; • Apresentam pouca possibilidade de erros; • Diferentemente das dicotômicas, trabalham com diversas alternativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigem muito cuidado e tempo de preparação para garantir que todas as opções de respostas sejam oferecidas; • Se alguma alternativa importante não foi previamente incluída, fortes vieses podem ocorrer, mesmo quando esteja sendo oferecida a alternativa "Outros. Quais?"; • O respondente pode ser influenciado pelas alternativas apresentadas.
<p>Dicotômicas (Apresentam apenas duas opções de respostas, de caráter bipolar. Uma terceira alternativa e oferecida, indicando desconhecimento ou falta de opinião sobre o assunto.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez e facilidade de aplicação, processo e análise; • Facilidade e rapidez no ato de responder; • Menor risco de parcialidade do entrevistador; • Apresentam pouca possibilidade de erros; • São altamente objetivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Polarização de respostas e/ou possibilidade de forçar respostas em relação a um leque de opiniões; • Podem levar a erros de medição, se o tema foi tratado de forma dicotômica, quando na verdade apresenta várias alternativas; • Dependendo de como a pergunta é feita, questões com respostas dicotômicas são fortemente passíveis de erros sistemáticos.

Fonte: Mattar (1994)

Desta forma, o questionário foi elaborado com perguntas, em boa parte, fechada, neste caso o tipomúltipla escolha e com o uso da opção “Outros, Qual?” que aparece em algumas perguntas, dando uma opção de resposta mais abrangente ao respondente., baseando-se nos construtos e indicadores desenvolvidos nesta pesquisa, a partir do referencial teórico adotado e da referência bibliográfica Manual de Auditoria ambiental¹² e adotando-se o formato da escala Likert¹³(tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários) de 1-5 para as respostas, conforme Quadro 10. Foi submetido a um teste piloto com especialista em questões socioambientais para averiguar sua clareza e capacidade de captação dos dados e das informações necessárias para responder às questões. As correções e contribuições deste especialista foram incorporadas ao questionário gerando a sua formatação final conforme os Apêndices A, B e C.

¹² LA ROVERE, Emílio Lèbre. Manual de Auditoria Ambiental. 3. Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011

¹³ Likert, Rensis(1932), «A Technique for the Measurement of Attitudes», *Archives of Psychology*, 140: 1-55 -

Quadro 10 – Critérios de aceitação		
Nota	Critérios	Considerações
1	Sim	A empresa atende completamente o itemavaliado
2	Não	A Empresa nãoatende completamente o itemavaliado
3	Não sabe	O funcionário entrevistado desconhece o assunto
4	Em parte	A empresa atende parcialmente o itemavaliado
5	Nãoaplicável	Nãoaplicável

Fonte: Elaborado pela Autora, 2014.

2.2.3 Realizações das entrevistas

As entrevistas dos estudos foram todas aplicadas pela própria pesquisadora, de forma semiestruturada, mas seguindo o roteiro para orientação da pesquisa do questionário. Com o intuito de confirmar percepções, já evidenciadas por meio dos outros métodos utilizados na pesquisa, e complementar a coleta de dados foram, ao todo, 15 pessoas entrevistadas sendo eles: gestores das empresas, funcionários tais como motorista, manobristas e outros, e usuários. Os usuários foram selecionados aleatoriamente, envolvendo passageiros de diversas idades, sendo excluídos menores de 18 anos.

Em todos os casos, buscou-se examinar os atributos internos e externos de sustentabilidade da empresa, além de suas iniciativas para indução e implementação de práticas socioambientais.

2.3 Procedimentos Para Análise Dos Resultados

Uma das últimas etapas, a mais complexa, da pesquisa em estudo de caso é a análise, que segundo Borges, Hoppen e Luce (2009, p. 886) consiste em “examinar, categorizar, tabular e recombina os elementos de prova, mantendo o modelo conceitual e as proposições iniciais do estudo como referências”.

O estudo de caso vale-se de procedimentos de coleta de dados variados. Assim, o processo de análise e interpretação pode, naturalmente, envolver diferentes modelos de análise (de conteúdo, descritiva, inferencial, de discurso, documental, etc.). Segundo GIL (2009), o mais importante na análise e interpretação de dados no estudo de caso é a preservação da totalidade da unidade.

A Figura 10 demonstra que o uso de várias fontes de evidências nos estudos de caso permite que o pesquisador dedique-se a uma ampla diversidade de questões históricas, comportamentais e de atitudes.

Figura 10: Convergência de evidências.



Fonte: Yin, 2009

Para Yin (2009), a vantagem mais importante que se apresenta no uso de fontes múltiplas de evidências é o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação, ou seja, um processo de triangulação¹⁴. Assim, qualquer descoberta ou conclusão em um estudo de caso provavelmente será muito mais convincente e acurada se baseada em várias fontes distintas de informação, obedecendo a um estilo corroborativo de pesquisa.

¹⁴Patton (2001) defende o uso da triangulação indicando “a triangulação como um estudo de combinação de métodos. Isso pode significar estudo de vários tipos de métodos ou dados, incluindo o uso tanto de uma abordagem quantitativa quanto qualitativa”.

O sistema rodoviário de transporte coletivo de passageiros neste Estado tem frota de 22,5 mil ônibus, com média de idade de 4,04 anos, transportando estimativamente 8,1 milhões de passageiros/dia, – 6,6 milhões pagantes e 1,5 milhões com acesso livre (idosos, estudantes, portadores de deficiência) – em 3.260 linhas, entre o transporte municipal e o intermunicipal. Este sistema é monitorado pela FETRANSPOR.

A FETRANSPOR – Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro – congrega 10 sindicatos de empresas de ônibus responsáveis por transporte urbano, interurbano e de turismo e fretamento. Esses sindicatos, por sua vez, reúnem mais de 200 empresas de transporte por ônibus, que respondem por 81% do transporte público regular no Estado do Rio de Janeiro.

Adotando o lema “Mobilidade com Qualidade”, a FETRANSPOR vem incentivando sindicatos e empresas do sistema ao aprimoramento contínuo dos serviços, através de investimentos em educação e aprimoramento profissional da classe rodoviária, como é o caso da UCT (Universidade Corporativa do Transporte), do estímulo à reflexão sobre os temas ligados à mobilidade humana, como ocorre com o Congresso sobre Transporte de Passageiros e participa de projetos ligados ao meio ambiente, controle de emissão de poluentes, tecnologias e combustíveis mais limpos, entre outras iniciativas., como já mencionado no item Relatórios de Sustentabilidade.

No caso do município do estado do Rio de Janeiro, objeto deste estudo, que tem uma população de aproximadamente 6.323.037 (Censo 2010-IBGE) pessoas distribuídas numa área, em km², 1.264,296 e tem o transporte urbano representado pela Rio Ônibus – Empresas de Ônibus da Cidade do Rio de Janeiro – sindicato que representa todas as 43 empresas de ônibus que operam este modo de transporte coletivo no município. Fundada em 10 de outubro de 1941, a partir de setembro de 2010 a Rio Ônibus viveu uma mudança significativa, quando aconteceu uma reestruturação do setor de transportes, capitaneada pela Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, que através de concorrência pública, as empresas de ônibus da Cidade do Rio passaram de permissionárias a Concessionárias, detendo direitos e obrigações contratuais bem definidos, desta forma organizando a atuação de cada uma delas por região da cidade.

A área metropolitana foi dividida em quatro regiões, cada qual representada por um consórcio de empresas: Intersul, Internorte, Transcarioca e Santa Cruz, conforme mostrado na Figura 12. Os ônibus ganharam nova identificação visual, com tecnologia embarcada que inclui câmeras e GPS, garantindo mais segurança e a otimização do monitoramento da frota.

Figura 12 - Distribuição dos consórcios de empresa no Município do Estado do Rio de Janeiro



(Fonte Fetransport)

O consórcio INTERSUL é um consórcio de empresas brasileiras de transporte coletivo urbano da cidade do Rio de Janeiro que é responsável pelo gerenciamento do transporte de passageiros na região da Zona Sul e Grande Tijuca, compreendida como a área 2 na cidade do Rio de Janeiro tendo um total de 12 (doze) empresas no consórcio e tem como sua cor padrão o amarelo e o código de identificação A. As empresas que fazem parte deste consórcio estão relacionadas no Quadro 11.

O Consórcio INTERNORTE é um consórcio de empresas brasileiras de transporte coletivo urbano da cidade do Rio de Janeiro. É responsável pelo gerenciamento do transporte de passageiros na região da Zona Norte, compreendida como área 3 na cidade do Rio de Janeiro, excluindo os bairros de Madureira e Cascadura que integram o Consórcio Transcarioca e a região da Grande Tijuca que integra o Consórcio Intersul tendo um total de 22 (vinte e dois) empresas no consórcio. Tem como sua cor padrão o verde e o código de identificação B. As empresas que fazem parte deste consórcio estão relacionadas no Quadro 11.

Consórcio TRANSCARIOCA é um consórcio de empresas brasileiras de transporte coletivo urbano da cidade do Rio de Janeiro. É responsável pelo gerenciamento do transporte de passageiros na região da Barra da Tijuca, Jacarepaguá, Recreio dos Bandeirantes, Madureira e Cascadura, compreendida como área 4 na cidade do Rio de Janeiro tendo um total de 19 (dezenove) empresas no consórcio, e tem como sua cor padrão o azul e o código

de identificação C. As empresas que fazer parte deste consórcio estão relacionadas no Quadro 11.

O consórcio SANTA CRUZ é um consórcio de empresas brasileiras de transporte coletivo urbano da cidade do Rio de Janeiro, responsável pelo gerenciamento do transporte de passageiros na região da Zona Oeste, compreendida como área 5 na cidade do Rio de Janeiro, excluindo os bairros de Jacarepaguá, Barra da Tijuca e Recreio dos Bandeirantes que integram o Consórcio TransCarioca tendo um total de 8 (oito) empresas no consórcio e tem como sua cor padrão o vermelho e o código de identificação D. Também faz a operação do BRT TransOeste. As empresas que fazer parte deste consórcio estão relacionadas no Quadro 11.

Quadro 11 - Relação das empresas por consórcio.			
INTERSUL	INTERNORTE	TRANSCARIOCA	SANTA CRUZ
Alpha	Acari	Acari	Algarve
Braso Lisboa	América	Barra	Andorinha Rio
Estrela Azul	Bangu	Caprichosa	Bangu
Gire	Caprichosa	Estrela	Barra
Premium	City Rio	Futuro	Campo Grande
Real	Estrela	Jabour	Jabour
Graças	Estrela Azul	Litoral Rio	Pégaso
São Silvestre	Gire Transportes	Normandy	Rio Rotas
Tijuca	Ideal	Novacap	
Translitorânea	Lourdes	Pégaso	
Transurb	Madureira	Premium	
Vila Isabel	Candelária	Real	
	Matias	Redentor	
	Novacap	Santa Maria	
	Paranapan	Tijuca	
	Penha Rio	Translitorânea	
	Pavunense	Transurb	
	Premium	Três Amigos	
	Rubanil	City Rio	
	Três Amigos		
	Top Rio- via rio		
	classe		
	Verdun		
	Vila Real		

Fonte: Portal Rio Ônibus.

A visita de campo se deu em empresas pertencentes aos quatro consórcios, perfazendo um total de cinco empresas visitadas. Outras empresas foram contatadas, entretanto, observou-se, por parte das demais empresas, a falta de interesse em participar da pesquisa.

Embora tenha sido explicado o objetivo do trabalho, acredita-se que as mesmas não quiseram participar desta pesquisa para não terem seus nomes associados a possíveis irregularidades apontadas neste trabalho.

Por questões de ética, as empresas visitadas serão tratadas como Empresa A, Empresa B, Empresa C, Empresa D e Empresa E.

3.4.1.1 Empresas A

A Empresa A, com mais de 50 anos de existência, localiza-se, hoje, na região do bairro da Penha e pertence ao consórcio Internorte. Possui cerca de 1000 colaboradores e uma frota com 209 veículos que atendem a 11 linhas. A empresa foi visitada em 11 de março de 2014.

Apresenta cartazes espalhados pela empresa com informações como Política de Qualidade, a Missão e a Visão que norteiam a prestação de serviços oferecidos a seus passageiros e divulgadas para seus colaboradores. A mesma também possui certificação NBR ISO 9001 desde 2007 e participa do prêmio ANTP (Associação Nacional de Transportes Públicos) de qualidade.

No Quadro 12 mostra a Política de Qualidade, a Missão, Valores, Metas e a Visão da empresa.

Quadro 12 - Política de Qualidade, Meta, Valores, Visão, e a Missão da Empresa A.	
Missão	Atender aos anseios de mobilidade dos usuários do sistema de transporte, respeitando as premissas legais, proporcionando através de seus serviços à satisfação de seus clientes, colaboradores e acionistas.
Visão	Ser uma empresa reconhecida por sua excelência empresarial.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Profissionalismo:- Competência na execução de seus serviços. • Integridade -:Justiça e honestidade em todas as suas ações. • Meio Ambiente -:Valorização e cuidado permanente do Meio Ambiente. • Responsabilidade Social -:Ação e comprometimento com o futuro da sociedade.
Meta	Vencer até 2016 o Prêmio ANTP de Qualidade.
Política de Qualidade	Buscar incessantemente a excelência em nossas atividades, atendendo aos requisitos de todas as partes interessadas, melhorando continuamente os produtos, processos e a eficácia do sistema de gestão e comunicar

	ininterruptamente aos colaboradores a responsabilidade conjunta pela execução dessa política
--	--

Fonte: Visita de Campo, 2014.

A empresa vê a gestão de pessoas uma forma de promover um ambiente profissional adequado às necessidades de cada segmento que forma a empresa. Dentre todos os processos desenvolvidos pelo setor, destacam-se ações como:

- Gestão do Conhecimento: promoção de treinamentos específicos, tais como Motorista Cidadão, Escola de Formação de Motoristas, reciclagem de motoristas e ainda treinamentos corporativos como integração de novos colaboradores (ambientação), Qualidade Total, dentre outros;
- Serviço Social, que promove atendimento geral para todos os funcionários;
- Desenvolvimento de Convênios e Benefícios podendo ser extensivo ou não aos dependentes cadastrados na empresa.

Existe um programa de inclusão social a partir de atividades que contribuem para melhorar a qualidade de vida de crianças e adolescentes, de 6 a 16 anos de idade. Planejado para atender os filhos dos colaboradores e crianças das comunidades carentes do entorno da empresa.

Em relação ao meio ambiente a empresa tem ações sustentáveis, com conscientização permanentemente, como a reciclagem, aplicação da logística reversa¹⁵, a seguinte declaração: “Em nossa empresa, a preocupação, com o meio ambiente é, claramente, um fator marcante nas obras projetadas para qualquer setor. Nenhum aspecto deixa de ser avaliado para que seja escolhida a melhor maneira de desenvolvermos nossa atividade diariamente sem prejudicar o meio ambiente”, e outras iniciativas verdes como:

- Selo Verde – o certificado tem como objetivo confirmar que os ônibus selados estão dentro dos padrões e controle de emissões de gases de efeito estufa. Com lançamento oficial em 2008, o Selo Verde garante que os veículos que circulam estejam adequados aos critérios exigidos pelos órgãos competentes. Toda a frota da Empresa A é certificada com o Selo Verde;

¹⁵Logística Reversa – Lei nº 12.305/10 – Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) -instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada.

- Posto de Inspeção e Abastecimento – toda atividade é realizada dentro de iniciativas sustentáveis neste setor. A energia é utilizada de forma inteligente e econômica; a água é reciclada, inclusive por meio de canaletas que acumulam água de chuvas; e todo o complexo é ligado à estação de tratamento e reciclagem de água para preparar a água de lavagem da frota para reutilização. O ambiente da Manutenção é totalmente adequado às exigências de segurança no trabalho e preservação do meio ambiente;
- Equipamentos – equipamentos que consomem menos energia, como computadores e aparelhos de ar-condicionado, são uma realidade permanente na empresa. Até o uso do elevador interno é feito de forma consciente. Somase a estas iniciativas o estímulo à diminuição do uso de papel para a composição de relatórios - atualmente muitos são feitos eletronicamente;
- Área Verde– ao longo de todo o muro que circunda a garagem principal da empresa foi plantado um jardim, com árvores, flores e plantas de menor porte, que fazem parte de um arrojado projeto paisagístico para tornar toda a área ainda mais agradável e mais ecológica.

3.4.1.2 Empresas B

A empresa foi visitada em 15 de abril de 2014. A Empresa B, com mais de 50 anos de existência, localiza-se, hoje, na região do bairro de Senador Camará e pertence ao consórcio Santa Cruz. Possui cerca de 745 colaboradores e uma frota com 218 veículos que atendem a 8 linhas.

A empresa trabalha com o atendimento de todas as normas e leis prevista para o setor, ou seja, as exigências formais, entretanto a mesma tem o perfil conservador quanto as iniciativas voluntárias, como a implantação de normas.

De acordo com o ranking das empresas com maior número de reclamações de usuários relacionadas à prestação do serviço na Cidade do Rio de Janeiro, elaborado pela Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) em 2010, esta empresa foi apontada como a quarta pior.

3.4.1.3 Empresas C

A Empresa C, com mais de 60 anos de existência, localiza-se as margens da Avenida Brasil e pertence ao consórcio Intersul e Transcarioca. Possui cerca de 2000 colaboradores e uma frota com 293 veículos que atendem a 26 linhas. A empresa foi visitada em 05 de maio de 2014.

Apresenta *layout* espalhados pela empresa com informações mostrando a filosofia da empresa como ética e integridade, a Missão, a Visão e os valores que norteiam a prestação de serviços oferecidos a seus passageiros e aos seus colaboradores e estas estão mostradas no Quadro 13. A mesma não possui nenhum tipo de certificação, entretanto, em relação ao meio ambiente a empresa tem ações sustentáveis, com conscientização permanentemente, como a aplicação da logística reversa, reuso de água, área de manutenção totalmente adequada às exigências de segurança no trabalho e preservação do meio ambiente com a participação do programa EconomizAR, e como ações não sustentável, a empresa não tem um programa de incentivo ao uso de combustíveis renováveis.

Quadro 13 - Missão, Visão, Valores e Ética e Integridade da Empresa C.	
Missão	Atender às necessidades de mobilidade da população, através de uma gestão eficaz e de um ambiente prazeroso de trabalho, a partir do qual promova a satisfação dos clientes e funcionários e, ao mesmo tempo, alcance as expectativas de investimento dos Acionistas.
Visão	Consolidar o posicionamento do Grupo, através da gestão independente das suas empresas, de modo a ter mais flexibilidade ante ao cenário atual, segmentando e diversificando em novos negócios.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Profissionalismo - Competência e carreira • Transparência - Ser verdadeiro em tudo o que fazemos • Respeito - Considerar o outro importante • Qualidade - Buscar a excelência em todas as nossas atividades • Integridade - Ser justo e honesto em nossas ações • Felicidade - Disposição para fazer as coisas acontecerem com entusiasmo e espírito de equipe • Comprometimento - Saber que podemos contar com você
Ética e integridade	Esperamos que toda nossa equipe seja honesta e se comporte de acordo com os mais altos padrões éticos, escolhendo a opção mais adequada em qualquer circunstância, guiando-se pelo desejo de

	fazer o correto.
--	------------------

Fonte: Visita Técnica, 2014.

Na gestão de pessoas, a empresa verifica uma forma de promover um ambiente profissional adequado às necessidades de cada segmento que forma a empresa como desenvolvimento de Convênios e Benefícios podendo ser extensivo ou não aos dependentes cadastrados na empresa.

Quanto ao atendimento à comunidade do entorno, a empresa não possui uma melhor interação devido a área ser de risco.

No processo de tratativa de reclamações, a empresa possui mecanismos, a mais do que previsto pela FETRANSPOR, para a resolução do problema.

3.4.1.4 Empresas D

A Empresa D, com mais de 50 anos de existência, localiza-se, hoje, na região do bairro de Bonsucesso e pertence ao consórcio Internorte. Possui cerca de 177 colaboradores e uma frota com 62 veículos que atendem a 3 linhas. A empresa foi visitada em 20 de maio de 2014.

A empresa trabalha com o atendimento de todas as normas e leis prevista para o setor, ou seja, as exigências formais, entretanto a mesma tem o perfil conservador quanto as iniciativas voluntárias, como a implantação de normas.

3.4.1.5 Empresas E

A Empresa E, com mais de 20 anos de existência, localiza-se, hoje, na região do bairro de Bonsucesso e pertence ao consórcio Internorte. Possui uma frota com 219 veículos que atendem a 7 linhas. A empresa foi visita em 22 de maio de 2014.

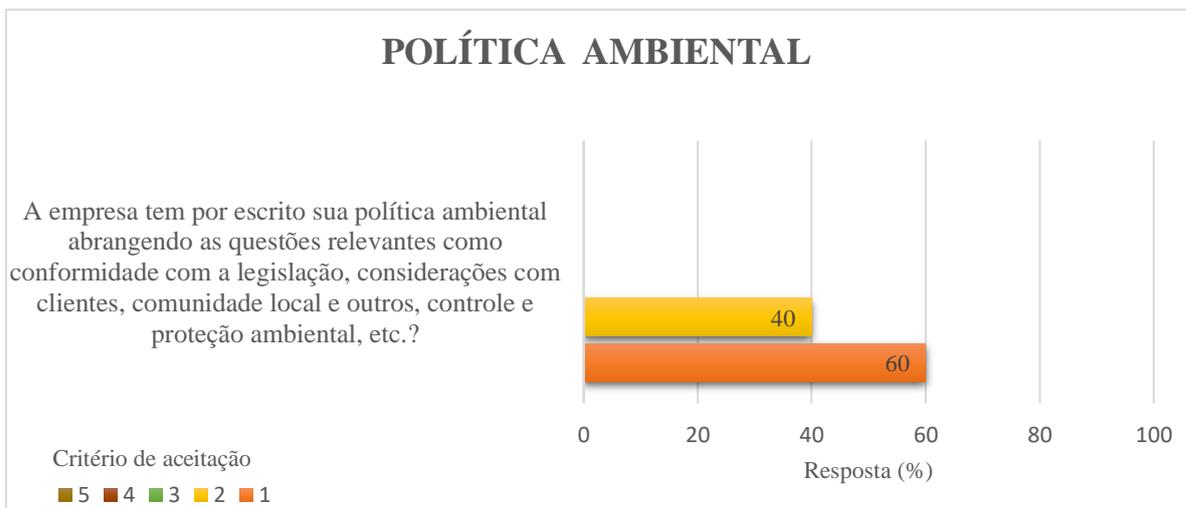
A empresa trabalha com o atendimento de todas as normas e leis prevista para o setor, ou seja, as exigências formais, entretanto a mesma tem o perfil conservador quanto as iniciativas voluntárias, como a implantação de normas, assim como na Empresa D.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Através da triangulação de múltiplos métodos de coleção e análise de dados testou-se a validade e a confiabilidade do estudo, onde pode-se confirmar a vantagem apontada por Yin (2009), ou seja, a acurácia baseada em várias fontes distintas de informação, obedecendo a um estilo corroborativo de pesquisa. Desta forma, pode-se chegar aos resultados que se seguem.

Ao analisarmos ao item sobre Política Ambiental, a maioria das empresas atendem a este item conforme o Gráfico 1 abaixo.

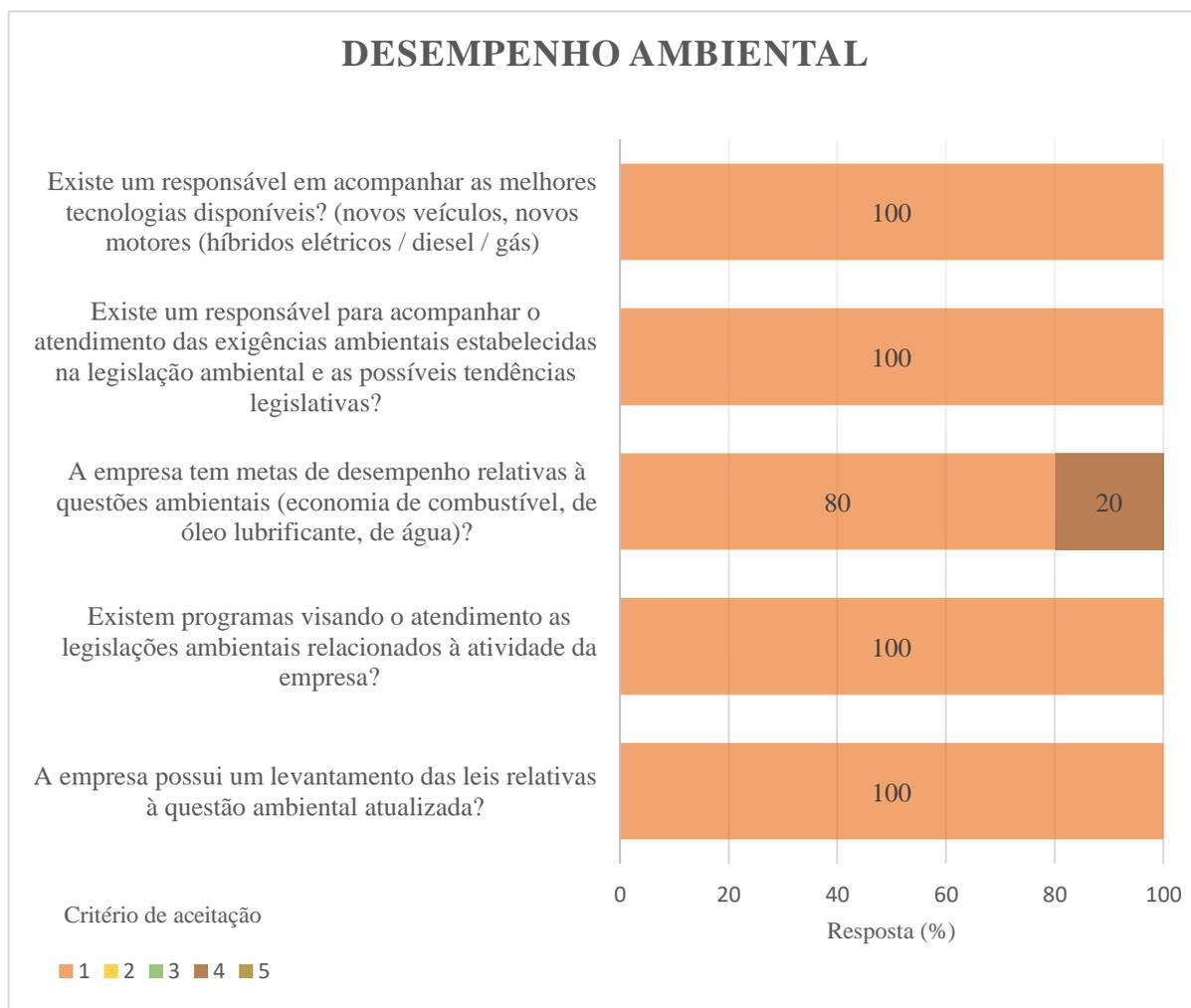
Gráfico 1: Requisito Política Ambiental



De acordo com o Gráfico 1, em que 60% das empresas responderam 1 – sim, atendendo completamente ao item avaliado, reflete que elas têm um comprometimento com ambiente, atendendo às questões relevantes, porém a política ambiental não é bem disseminada pelos seus funcionários nem mostrada aos usuários, conforme percebido nas entrevistas. Isto corrobora na não eficácia do SGA implantado, visto os princípios e elementos de um SGA baseados na ISO 14.001 – Política Ambiental, Quadro 3.

Na análise do requisito sobre o desempenho ambiental observou-se que as empresas atendem em quase sua totalidade conforme o Gráfico 2.

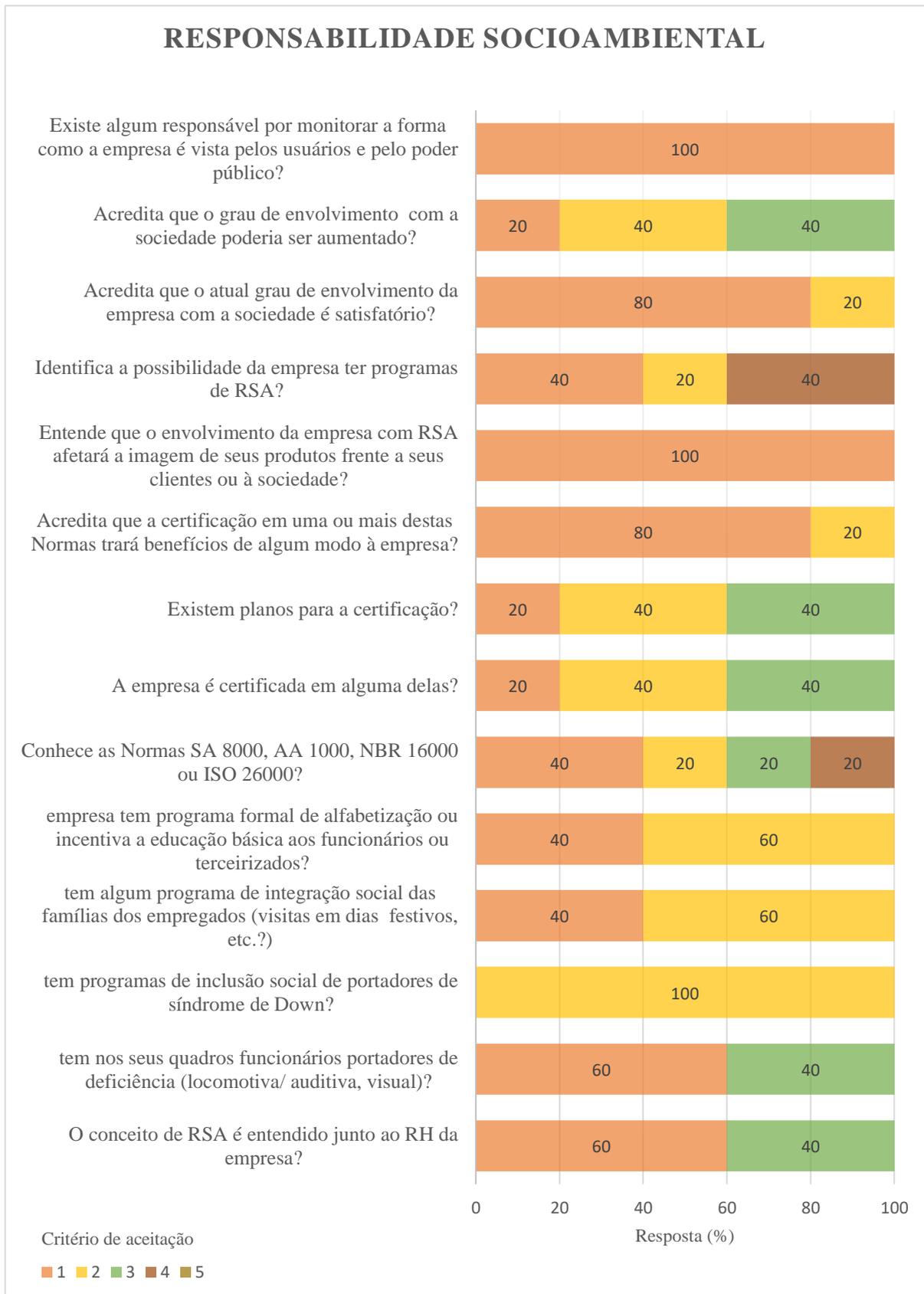
Gráfico 2: Requisito Desempenho Ambiental



Assim, oGráfico 2 nos remete que todas as empresas indicam ter um acompanhamento sistemático das legislações relacionadas com as questões ambientais, por serem fiscalizadas pelo poder público municipal. Possuem um responsável pelo acompanhamento no atendimento as estas leis e que este responsável está constantemente acompanhando as evoluções tecnológicas no sentido de propor alterações ou medidas que visem a minimização dos impactos ambientais da atividade, porém mostrou que nem todas as empresas possuem um programa de metas relativas as questões ambientais bem estruturadas.

Quanto aos questionamentos as empresas visitadas sobre o requisito Responsabilidade Socioambiental, pode-se constatar o percentual de atendimento conforme o Gráfico 3.

Gráfico 3: Requisito Responsabilidade Socioambiental



Em análise ao Gráfico 3, o que se refere ao conceito de Responsabilidade Socioambiental, este não é bem difundido e praticado, as empresas atendem ao programa de inclusão a portadores de deficiência física / mental mas por força de lei, como a Lei 8213, também conhecida como Lei de Cotas, que estabelece a reserva de vagas de emprego para pessoas com deficiência (habilitados) ou para pessoas que sofreram acidentes de trabalho, beneficiárias da Previdência Social (reabilitados), não por iniciativa própria.

A pesquisa identificou que apesar das empresas, na sua totalidade, entenderem que o envolvimento com o RSA irá melhorar a sua imagem perante os usuários, elas não tem um programa formal de alfabetização dos funcionários, e que desconhece, na sua maioria, as normas relacionadas com RSA, entretanto, as empresas pesquisadas que conheciam as normas ou até mesmo tinham algum conhecimento (mas não conheciam efetivamente), entendiam que se certificadas em uma destas normas teriam benefícios diretos / indiretos. Apesar das empresas indicarem que possuem um responsável pelo monitoramento do grau de satisfação dos usuários do sistema e do atendimento as exigências do poder público municipal apenas 40 % das empresas pesquisadas acreditam que poderiam estruturar um programa de RSA, o restante não sabe ou não tem interesse neste programa.

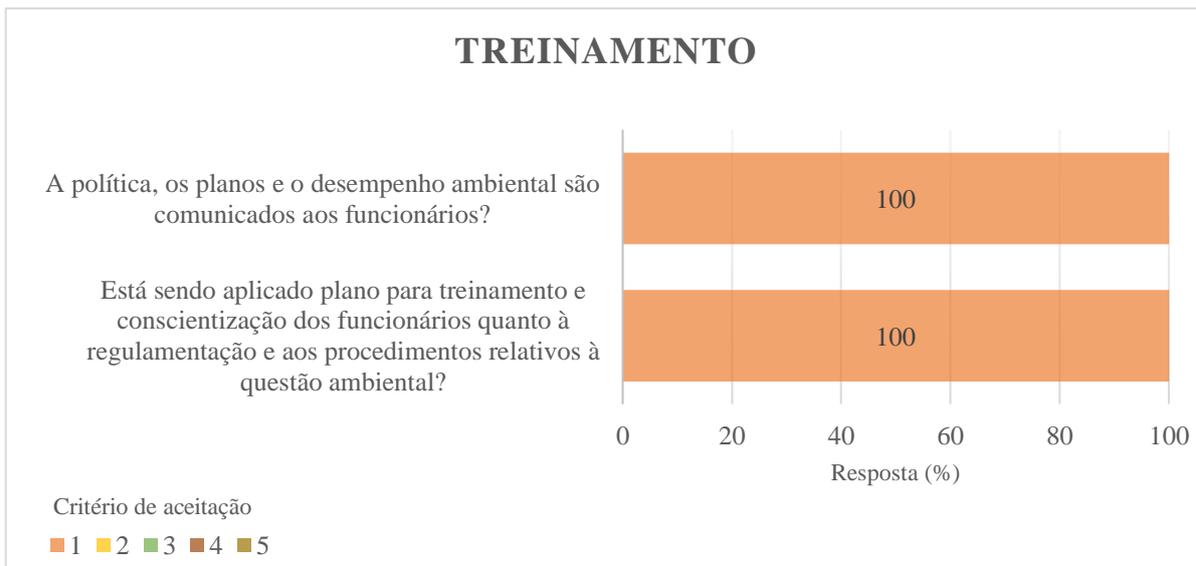
Em entendimento ao campo da Responsabilidade Socioambiental, as empresas pesquisadas ainda estão longe de atingirem um patamar que efetivamente as caracterizem dentro dos parâmetros preconizados pelas diferentes normas relacionadas a questão da Responsabilidade Socioambiental.

Ainda, segundo alguns executivos escutados, partindo de um custo médio anual, cerca de R\$ 370 mil reais por ônibus, com as atuais dificuldades de mobilidade urbana existentes no município do estado do Rio de Janeiro, por força das inúmeras obras para atendimento aos grandes eventos que estão por acontecer (Copa do Mundo / Olimpíadas em 2016), torna-se difícil atender a todas as exigências formais, quanto mais a iniciativas voluntárias, como a implantação de normas da série ISO.

A situação das empresas em relação à questão de treinamento poder ser constatada no Gráfico 4.

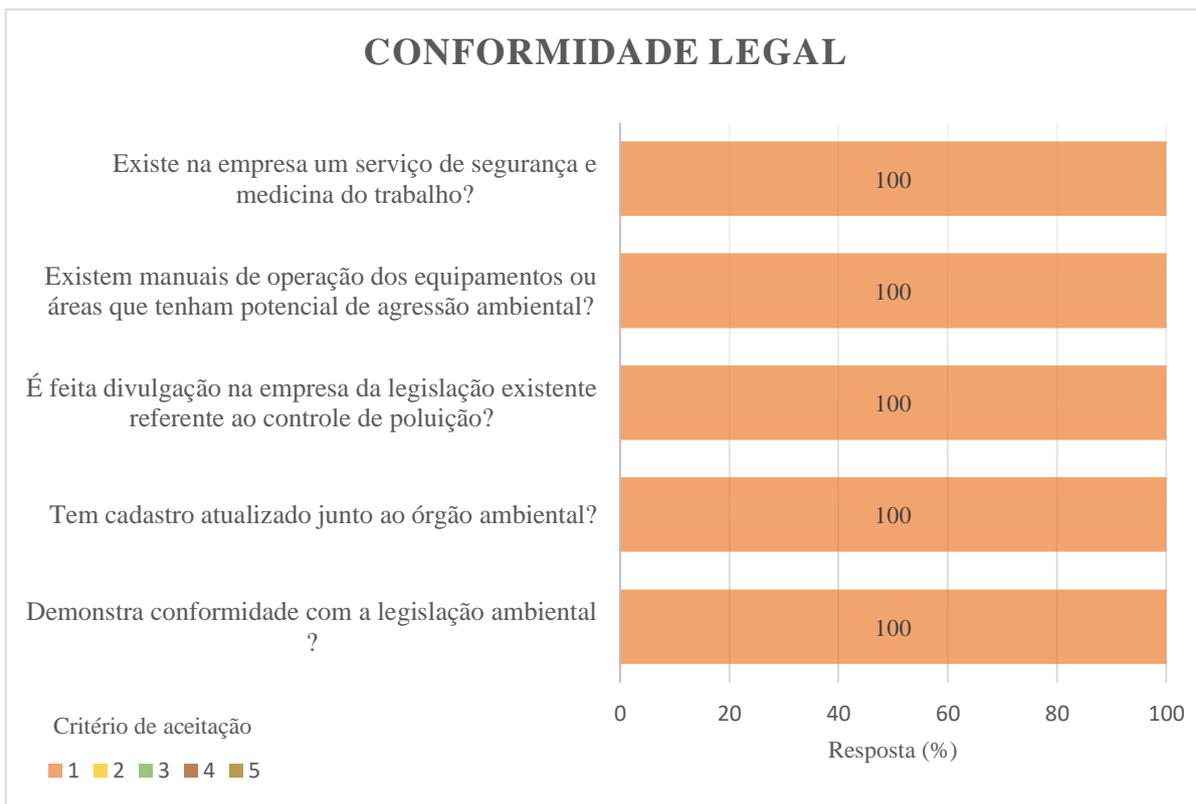
No quesito treinamento, todas as empresas pesquisadas entendem que é preciso ter treinamento e aperfeiçoamento, pois isso reflete diretamente na qualidade dos serviços prestados e as mesmas estão tentando implantar um plano de treinamento para aumentar a conscientização dos funcionários buscando também aumentar a disseminação das informações sobre a política e o desempenho ambiental.

Gráfico 4: Requisito Treinamento



O atendimento ao item conformidade legal foi atendido em sua totalidade onde todas as empresas responderam 1, sim, atende completamente ao item avaliado, Gráfico 5.

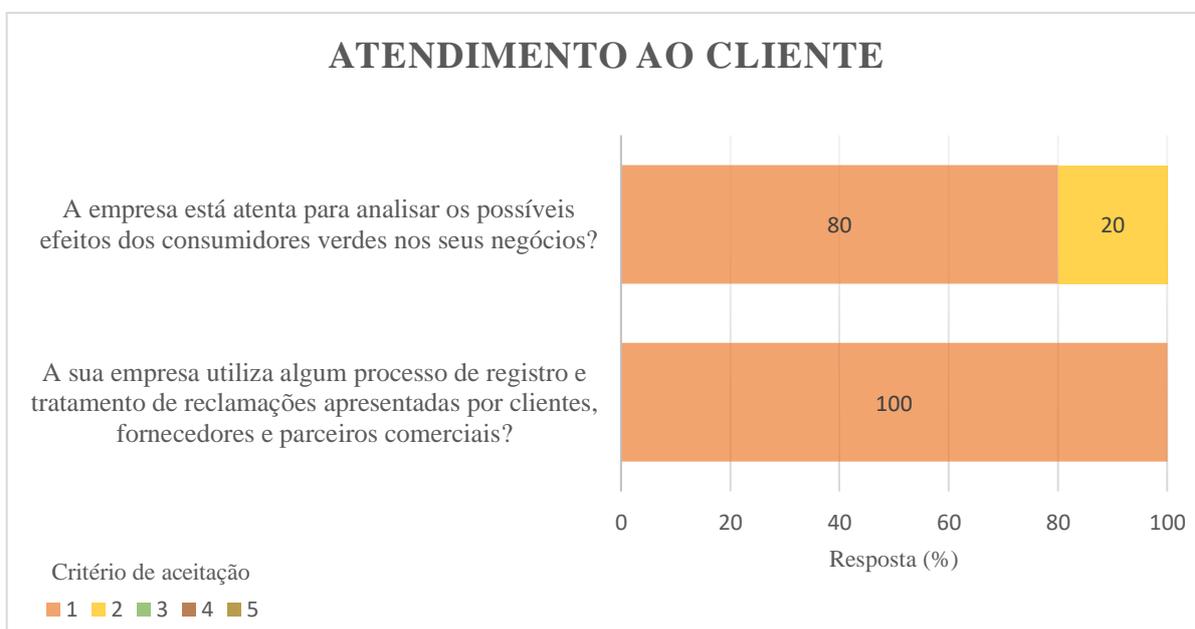
Gráfico 5: Requisito Conformidade Legal



Neste item, conformidade legal, todas as empresas pesquisadas cumprem todos as exigências legais pertinentes ao setor e fornecem todas as informações ao órgão de fiscalização ambiental, o Instituto Estadual do Ambiente (INEA). As empresas possuem procedimentos formais relacionadas com a operação de equipamentos ou sistemas (POP-procedimento operacional padrão) que podem causar algum dano ambiental e por força de lei (Norma Reguladora -NR-04 - Serviços Especializados Em Engenharia De Segurança E Em Medicina Do Trabalho) quanto ao atendimento aos serviços de saúde e segurança do trabalhador.

Ao averiguar o item atendimento ao cliente, constata-se atendimento a quase sua totalidade das questões analisadas, conforme pode ser observado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Requisito Atendimento ao Cliente

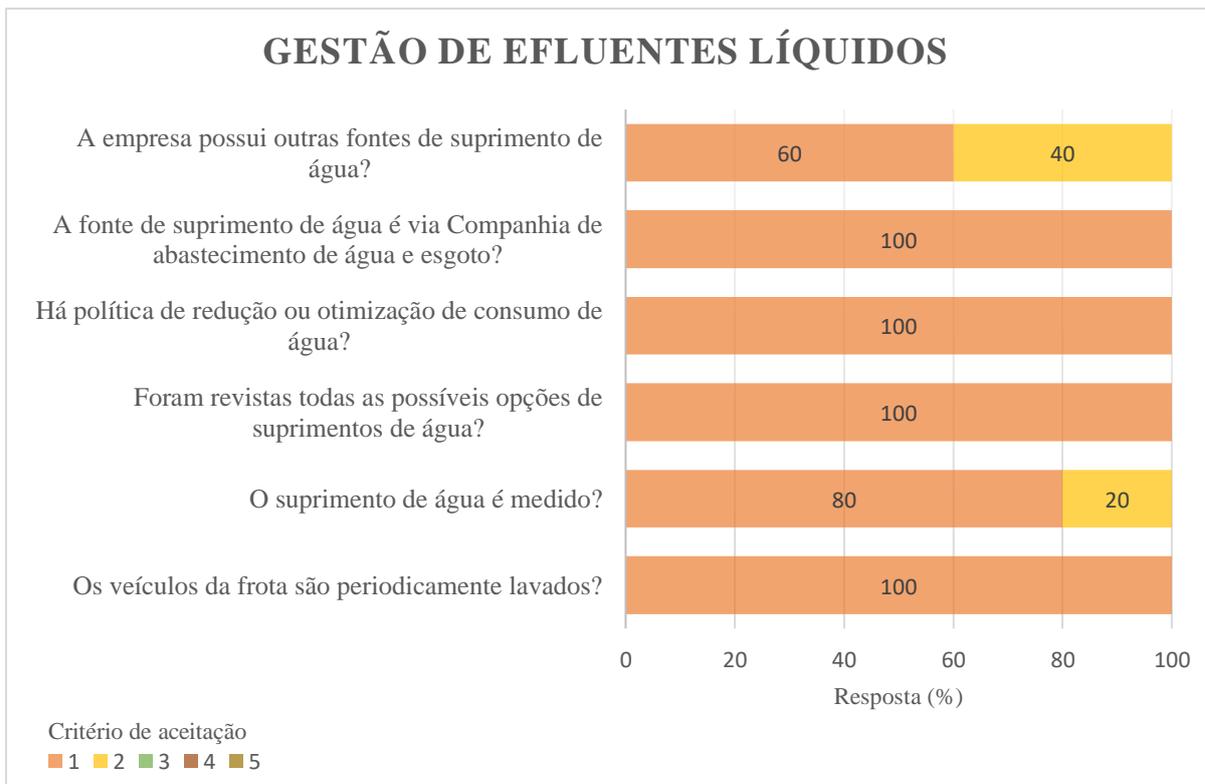


Com o atendimento ao cliente as empresas estão atentas para analisar os possíveis efeitos dos consumidores verdes nos seus negócios. Todas as empresas pesquisadas possuem um sistema formal de registro destas reclamações, porém nem todas possuem um sistema de análise que permita dar o efetivo retorno aos usuários dos pleitos / reclamações efetuadas. As empresas entendem que disputam pela preferência de um mesmo cliente, onde a qualidade no atendimento se tornou fundamental. Entretanto, quando relacionamos com os consumidores verdes (aquele que relaciona ao ato de comprar ou usar produtos com a possibilidade de -

através disso - colaborar com a preservação ambiental), mostra-se que nem todas as empresas estão atentas em analisá-los.

Ao analisar o item Gestão de Efluentes líquidos constata-se que, conforme o Gráfico 7, quase todas as empresas pesquisadas controlam o gasto de água, sendo esta não totalidade devido as empresas possuírem fontes alternativa de água, como poços artesianos, e estes não são cadastrados, de acordo com as visitas de campo realizadas, tanto que, ao serem questionados sobre a fonte de suprimento de água, todos responderam ser a CEDAE (Companhia Estadual de Águas e Esgotos) a abastecedora. Todas as empresas possuem sistema de tratamento e reutilização de água isto por força de lei (Lei Estadual 6.034/11, que dispõe sobre a obrigatoriedade dos postos de combustíveis, lava - rápidos, transportadoras e empresas de ônibus urbanos intermunicipais e interestaduais, localizados no Estado do Rio de Janeiro, a instalarem equipamentos de tratamento e reutilização da água usada na lavagem de veículos).

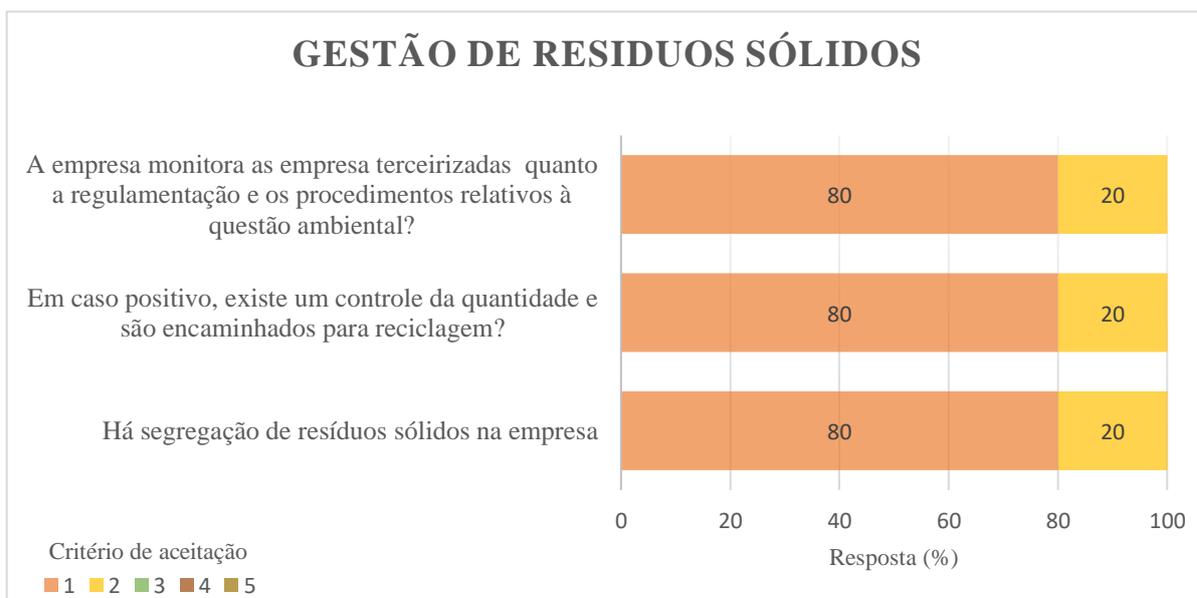
Gráfico 7: Requisito Gestão de Efluentes Líquidos



Em análise ao item Gestão de Resíduos Sólidos, Gráfico 8, verifica-se que a maioria das empresas entendem que com a gestão de resíduos sólidos, conforme preconizado na Lei

12305/10 – esta lei institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências-, elas têm como reduzir a produção de resíduos minimizando dos impactos gerados, e de uma forma muito tímida, gerando lucros com a venda de alguns resíduos.Quanto ao controle da quantidade e ao monitoramento dos resíduos, 80% atendem o disposto pelo órgão ambiental (INEA) e fazem o manifesto de controle e descartes de resíduos sólidos e monitoram as empresas terceirizadas quanto ao atendimento as regulamentações ambientais (DZ-1310.R-7, Sistema de Manifesto de Resíduos).

Gráfico 8: Requisito Gestão de Resíduos Sólidos



CONCLUSÃO

Dentro do atual contexto socioeconômico em que se vive, não há como se excluir a variável socioambiental. Esta se traduz em uma preocupação que se faz presente nas decisões governamentais em toda parte do planeta.

As cidades têm a função de promover o desenvolvimento sustentável a partir do planejamento, da implantação e da manutenção de políticas públicas, através da gestão participativa. Nesse sentido, o setor de transporte é estratégico em virtude de sua incidência na qualidade de vida e no equilíbrio do meio ambiente urbano.

A qualidade dos meios de transportes afeta diretamente a população, seja ela usuária ou não, a qual vem adquirindo maior consciência sobre os danos decorrentes de um frágil gerenciamento desse setor, descolado de uma perspectiva de ambiente equilibrado, e exigindo medidas e condutas contentoras dos riscos. Portanto, torna-se cada vez mais presente uma preocupação dessas empresas em manter um relacionamento ético e responsável com seus clientes, fornecedores, colaboradores, a comunidade local e os gestores das mesmas, ou seja, um compromisso com a sustentabilidade social e ambiental da comunidade em que atua.

Conforme estabelecido na introdução, o objetivo geral da presente dissertação foi verificar e levantar algumas questões relacionadas com a sustentabilidade e com a responsabilidade socioambiental em atividades das empresas de transporte urbano no Município do Rio de Janeiro, ressaltando que, não se buscou neste trabalho, avaliar a questão da relação custo - benefício (preço / qualidade de atendimento), mas sim tirar uma fotografia, dentro de um segmento com pouca divulgação por parte das empresas, das ações e propostas dos gestores no que se refere as questões socioambientais.

A pesquisa mostra, de uma forma geral, numa linha de 14 anos, evidenciado pelos estudos elaborados no referencial teórico, que efetivamente houve uma mudança de comportamento na gestão do transporte de massas por empresas privadas fiscalizadas pelo poder público (municipal / estadual), pois entende-se que o estabelecimento da profundidade e da abrangência das mudanças dependeu da reflexão sobre o papel das empresas e dos negócios para a sustentabilidade, de forma a garantir o comprometimento e alinhamento interno (desde a visão, valores, princípios e estratégia) e alinhamento entre a visão e a gestão (papeis, responsabilidades), e entre as diversas atividades e operações das empresas. E mesmo

com essas mudanças e com a fiscalização do poder público, ainda existem muitos pontos a serem melhorados.

Nesta pesquisa ainda, ao considerar o procedimento adotado na metodologia, permitiu-se concluir, sobre os resultados obtidos através da triangulação de múltiplos métodos de coleção e análise de dados, os aspectos analisados que se seguem.

No quesito política ambiental, embora a maioria das empresas apresentem ter comprometimento com o meio ambiente, as mesmas não têm eficiência em seu processo, pois a política, expondo suas intenções e princípios em relação ao seu desempenho ambiental global, que prevendo uma estrutura para ação e definição de objetivos e metas ambientais, não é bem disseminada pela empresa.

Na análise do desempenho ambiental, onde, quase todas as questões tiveram 100% de atendimento, com exceção à questão relativa as metas de desempenho com atendimento parcial, pode-se perceber que o atendimento parcial do programa de metas de mensuração dos aspectos ambientais esbarra na má disseminação da política ambiental e a gestão de efluentes líquidos, onde os gastos com a água nem sempre é controlado, conforme o Gráfico 7.

Quanto aos questionamentos sobre Responsabilidade Socioambiental, um dos cerne deste trabalho e onde verificou-se a maior variabilidade de respostas aos questionamentos, a pesquisa mostrou que poucas são as empresas que, por iniciativa individual, possuem atividades ou programas ligados a responsabilidade social. O setor, apesar de estar evoluindo em termos de cultura ambiental, ainda está distante de ser um setor engajado na questão de sustentabilidade ou de responsabilidade socioambiental.

A pesquisa mostrou, ainda, que apesar de 100% das empresas pesquisadas indicarem entender que o movimento de Responsabilidade Socioambiental (RSA) trará uma melhora na imagem da empresa junto aos diferentes observadores, apenas 40 % têm comprometimento, programa de integração social, conhece as normas e identifica a possibilidade de ter um programa conforme mostrado no Gráfico 3.

A qualificação da mão de obra, mesmo como iniciativa proposta de criação de uma universidade específica pela FETRANSPOR ainda está longe de atender as expectativas dos funcionários, visto que a maioria das empresas não tem um programa formal de alfabetização e tão pouco incentiva a educação básica.

Nos questionamentos sobre treinamentos, embora todas as empresas têm 100% de atendimento aos itens avaliados, conforme o Gráfico 4, estes são confrontados com a má disseminação da política ambiental e com a parcialidade nas metas do desempenho ambiental,

donde se conclui que os treinamentos aplicados não são aplicados de forma adequados aos funcionários.

O item Conformidade Legal que teve 100% de atendimento, reforça a percepção de que as empresas pesquisadas cumprem as exigências legais e fornecem as informações ao INEA por serem cobradas pelos órgãos fiscalizadores pertinentes ao setor.

As empresas possuem programas de atendimento ao cliente, que tem um responsável para dar um tratamento estatístico às diferentes sugestões / reclamações, com retorno ao solicitante, informando as providências que foram adotadas, conforme o Gráfico 6, por ser uma determinação da FETRANSPOR, e como a mesma não faz menção aos consumidores verdes, algumas empresas nem sempre fazem associação com estes. Por tanto, mais uma vez as empresas pesquisadas somente fazem o previsto cumprindo suas obrigações.

Quanto aos parâmetros gestão de efluentes líquidos e gestão de resíduos sólidos, as empresas visitadas têm entendimento dos itens questionados, entretanto, só cumprem as exigências legais.

Todavia, considerando o atual momento que passa o Município do Estado do Rio de Janeiro decorrentes das grandes obras para melhoria da mobilidade, a pesquisa identificou que as empresas estão mais preocupadas em atender essencialmente os aspectos legais, deixando para outro momento as iniciativas voluntárias, fato este corroborado pelos depoimentos dos executivos entrevistados. A pesquisa também verificou que apesar de existirem diferentes mecanismos de fiscalização por parte do poder público em suas diferentes estâncias (legal / ambiental / social), a fiscalização efetiva ainda é deficitária, e que, mesmo com as ações da FETRANSPOR/RIO ÔNIBUS buscando dar total apoio e transparência nas informações relacionadas ao segmento, a sociedade ainda se ressentida de informações sobre melhorias no setor, cobrando do poder público uma maior atuação no que se refere aos preços das passagens mas desconhece o esforço das empresas na melhoria dos serviços.

Desta forma a recomendação cabível é a de que as empresas, via a FETRANSPOR/Rio Ônibus, mostrem de forma mais objetiva e clara, os esforços que vem fazendo no sentido de melhorar a qualidade nos serviços, os esforços em atender as demandas e os custos envolvidos com a melhoria seja da frota como dos diferentes investimentos na área socioambiental.

O trabalho realizado não tem a pretensão de esgotar todo o assunto relacionado ao tema da Responsabilidade Socioambiental, abrindo caminho para outros temas que seriam importantes na continuidade deste estudo. Portanto, são propostos os seguintes temas que podem enriquecer o assunto:

- Propor e avaliar indicadores para os projetos na área da Responsabilidade Socioambiental, a fim de estudar quais os melhores tipos ou quais os melhores indicadores para mensurar o desempenho destes projetos; e
- Propor e avaliar um modelo de integração da Responsabilidade Socioambiental junto ao Sistema de Gestão Integrado de Meio Ambiente e Qualidade de uma empresa, com o intuito de estudar qual a melhor forma de se integrar a Responsabilidade Socioambiental ou se existe uma forma de integração que seja mais eficaz dentre um grupo de possibilidades.

REFERÊNCIAS

AAKER, et al. *Marketing Research*. 7th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc, 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR ISO 26000: Diretrizes sobre Responsabilidade Social*. Rio de Janeiro: ABNT, 2010. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp>. Acesso em: 23 out. 2014.

ACCOUNTABILITY. *AA1000 Assurance Standard 2008*. Accountability, Londres. Disponível em: <<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/publications/AA1000AS%202008.pdf>> Acesso em: 5 out. 2014.

ACCOUNTABILITY. *Stakeholder Engagement Standard 2005*. Accountability, Londres Disponível em: <<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/publications/SES%20Exposure%20Draft%20-%20FullPDF.pdf>> Acesso em: 5 out. 2014.

Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas. *Princípios*. São Paulo, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.adcemg.org.br/principios.php>>. Acesso em: 19 fev. 2014.

ALCÂNTARA, Clênia R. et al. Aquecimento Global ou Variabilidade Climática Natural na Microrregião de Juazeiro - BA? *Revista Brasileira de Geografia Física*, Recife, v. 3, n. 57, p. 572-585, 2012. Disponível em: <<http://www.revista.ufpe.br/rbgfe/index.php/revista/article/view/398/303> >. Acesso em: 9 mar. 2014.

ALVES, Elvisneuy Aparecido. Dimensões da responsabilidade social da empresa: uma abordagem desenvolvida a partir da visão de Bowen. *R. Adm.*, São Paulo, v. 38, n. 1, p.37-45, jan./fev./mar., 2003.

CERUTI, F. C., SILVA, M. L. N. da. Dificuldades de implantação de Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em empresas. *Revista Ciências Agrárias e Ambientais*. Curitiba, v. 7, n. 1, p. 111-119, jan.-mar., 2009.

ANDRADE, Marcelo Aureliano M. de; GOSLING, Marlusa; XAVIER, Wesley S. Por trás do discurso socialmente responsável da siderurgia mineira. *Produção*, São Paulo, v. 20, n. 3

São Paulo jul./set., 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132010000300010&script=sci_arttext>. Acesso em: 24 fev. 2014.

ANTUNES, P. B. Direito Ambiental. Rio de Janeiro: Editora Lúmen Júris, 11a edição, 2008.

APÓS greve, garis voltam ao trabalho no Rio. 2014. São Paulo: UOL, 2014. Disponível em: <<http://noticias.uol.com.br/album/2014/03/03/com-greve-de-garis-lixo-se-acumula-no-rio.htm#fotoNav=11>>. Acesso em: 9 mar. 2014.

ARAÚJO, G. C. Sustentabilidade Empresarial: Conceito e Indicadores, In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, III Convibra, 2006. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/2006/artigos/61_pdf.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2013.

ARON, Raymond. *Paz e guerra entre as nações*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2002.

ASHLEY, P. A.; COUTINHO, R. B. G.; TOMEI, P. A. Responsabilidade social corporativa e cidadania empresarial: uma análise conceitual comparativa. In: *Anais do 24º Encontro da ANPAD*, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.agenda21empresarial.com.br/arquivo/1260083712.375-arquivo.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2014.

ASHLEY, Patrícia A.; LIMA Paulo Rogério dos S. L.; FERREIRA, Roberto do N. *Ética e responsabilidade social nos negócios*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

BAÍA de Guanabara continua poluída depois de 20 anos de investimento. Rio de Janeiro: O globo, 2013. Disponível em: <<http://redeglobo.globo.com/globoecologia/noticia/2013/05/baia-de-guanabara-continua-poluida-depois-de-20-anos-de-investimento.html>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

BARBOSA, Lia P. A responsabilidade social das empresas no Brasil. *Sociedade em Debate*, Pelotas, v. 9, n. 3, p. 101-116, dez./2003.

BARBOZA, Katia Fabiana F.; ORRICO FILHO, Rômulo; SANTOS, Enilson M. Diretrizes para o aperfeiçoamento dos regulamentos do transporte público urbano de passageiros: o confronto de três estudos. *Revista Transportes*. RTS, v. XI, p. 5-13, dez., 2003.

BATISTA, Halcima Melo. *Balanço Social: uma mudança de estratégia a favor da política social*. XVI Congresso de Contabilidade. Goiânia, 2000.

BICALHO, Marcos. A dívida social no transporte coletivo. *Revista dos Transportes Públicos* - ANTP, São Paulo, ano 20, p. 33-41, 3º Trimestre 1998.

BIOCOMBUSTÍVEIS: vantagens e desvantagens. [s.d.]. Disponível em: <<http://www.vestibulandoweb.com.br/biologia/teoria/biocombustiveis.asp>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

BRAGA, Alfésio.; PEREIRA, Luiz Alberto A. P.; SALDIVA, Paulo Hilário N. Poluição atmosférica e seus efeitos na saúde humana. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, Brasília, Supl. 1, p. 10-16, 2001.

BRANDÃO, Cássia B.; CARVALHO, Diego L. de. Reflexos da poluição atmosférica sobre a qualidade de vida da população do município de Belford Roxo-RJ nos anos de 2007 e 2008. *Hygeia*, Uberlândia (UFU), v. 7, n. 13, p. 71 - 82, dez., 2011.

BRASIL fica em 77º colocado em índice que avalia desempenho ambiental das nações. 2014. Disponível em: <<http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/geral/planeta-ciencia/noticia/2014/02/brasil-fica-em-77-colocado-em-indice-que-avalia-desempenho-ambiental-das-nacoes-4422299.html>>. Acesso em: 3 mar. 2014.

BRASIL, RESOLUÇÃO CONAMA Nº 016/1995 | “Complementa a Resolução CONAMA nº 008/93, que complementa a Resolução nº 018/86, que institui, em caráter nacional, o Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores - PROCONVE, estabelecendo limites máximos de emissão de poluentes para os motores destinados a veículos pesados novos, nacionais e importados, determinando homologação e certificação de veículos novos do ciclo Diesel quanto ao índice de fumaça em aceleração livre.” Data da legislação: 13/12/1995. Publicação DOU: 29/12/1995, nº 249, p. 22877-22878.

BRASIL. ANTAQ. *Os transportes e a emissão de CO₂ – o efeito estufa*. [s.d.]. Disponível em: <<http://www.antaq.gov.br/portal/pdf/meioambiente/emissaoco2efeitoestufa.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2013.

BRASIL. CONAMA. Resolução 001/90, de 08 de março de 1990. Dispõe sobre critérios e padrões de emissão de ruídos, das atividades industriais. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/index.cfm>>. Acesso em: 08 mar. 2014.

BRASIL. CONAMA. *Resolução 008/93, de 31 de agosto de 1993*. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/index.cfm>>. Acesso em: 08 mar. 2014.

BRASILEIRO, Anísio. A moderna empresa de ônibus urbanos no Brasil. *Revistas dos Transportes Públicos – ANTP*, São Paulo, ano 18, p. 39-51, 2º Trimestre 1996.

BRONZATTI, Fabricio L.; IAROSZINSKI NETO, Alfredo. Matrizes energéticas no Brasil: cenário 2010-2030. XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. *Anais...*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 13 a 16 de outubro de 2008.

CARDIM, Ricardo. *Análise: poluição por veículos virou questão de saúde pública*. 2013. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/08/1333094-analise-poluicao-por-veiculos-virou-questao-de-saude-publica.shtml>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

CARDOSO, Alex. *O desafio de um novo modelo sustentável nas cidades*. 2014. Disponível em: <http://www.mnrc.org.br/box_2/noticias-regionais/o-desafio-de-um-novo-modelo-sustentavel-nas-cidades>. Acesso em: 9 mar. 2014.

COHEN, David. Os dilemas da ética. *Revista Exame*. 2003. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/0792/noticias/os-dilemas-da-etica-m0052144>>. Acesso em: 7 fev. 2014.

CORAZZA, Rosana I. Gestão ambiental e mudanças da estrutura organizacional. *RAE Eletrônica*. v. 2, n. 2, jul-dez/2003. Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482003000200011.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2014.

CORRÊA, Douglas. *Procon do Rio está tirando das ruas ônibus em péssimo estado de conservação*. 2013. Disponível em: <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2013-05-16/procon-do-rio-esta-tirando-das-ruas-onibus-em-pessimo-estado-de-conservacao>>. Acesso em: 12 maio 2014.

CURIOSIDADES – Decomposição do lixo. 2011. Disponível em: <<http://www.meioambiente.ufrn.br/index.php/curiosidades-home/curiosidades-decomposicao-do-lixo/>>. Acesso em: 4 mar. 2014.

DAHL, A. L. Achievements and gaps in indicators for sustainability. *Ecological Indicators*, v. 17, n. 1, p. 14-19, jun. 2012.

DAUB, C. H. Assessing the quality of sustainability reporting: an alternative methodological approach. *Journal of Cleaner Production* 15, p. 75-85, 2007.

DIAS, Reinaldo. *Gestão ambiental: Responsabilidade social e sustentabilidade*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DENATRAN – Departamento Nacional de Trânsito. Disponível em: <<http://www.denatran.gov.br/frota.htm>>. Acesso em: 03 jan 2015.

DONAIRE, Denis. *Gestão ambiental na empresa*. 2. ed. (13. reimp.). São Paulo: Atlas, 2010.

DRUNN, Kamila C.; GARCIA, Hugney M. Desenvolvimento sustentável e gestão ambiental nas organizações. *Revista Científica Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas da EDUVALE*. a. IV, n. 6, nov./2011. Disponível em: <<http://www.eduvalesl.edu.br/site/edicao/edicao-40.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

DUCHIADE, Milena P. Poluição do ar e doenças respiratórias: uma revisão. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 8, n.3, p. 311-330, 1992.

ENERGIA solar. 2014. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/clima/energia/energias-renovaveis/energia-solar>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

ESPÍNDOLA, Adriana Regina; JACQUER, Rosane Cristina; PERARDT, Susany. Responsabilidade Social Corporativa e Responsabilidade Socioambiental: um estudo de caso da COEPAD. 1º Congresso Internacional de Inovação e Sustentabilidade (CIIS). *Anais...*, v. 3, 2013. Disponível em: <http://issuu.com/congresso_ciis/docs/anais__ciis_2013__vol_3/148>. Acesso em: 9 mar. 2014.

FARIA, Alexandre; SAUERBRONN, Fernanda F. A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica. *RAP*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 1, p. 07-33, jan./fev., 2008.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – FIESP. Legislação Ambiental para micro e pequena indústria. Disponível em: <<http://www.fiesp.com.br/publicacoes/meio-ambiente.aspx>>. Acesso em: 19 jan. 2014.

FELDEN, Cátia R.; KELM, Martinho Luis; MULLER, Pedro Antônio. Ferramentas inovadoras da abordagem da gestão social. *RAI - Revista de Administração e Inovação*, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 100-116, 2007.

FERNANDES, Fátima Sobral; BODMER, Milena. Gestão empresarial da qualidade nos transportes: aproximação entre teoria e prática. *Revista dos Transportes Públicos - ANTP*, São Paulo, ano 18, p. 33-43, 4º Trimestre 1995.

FERREIRA, Geraldo de S.; BARTHOLO, Roberto dos S. *Responsabilidade social empresarial*. Brasília: SESI/DN, 2005.

FERREIRA, Rafael Bastos. Mobilidade urbana e trabalho informal: O espaço dos mototaxistas no meio urbano em Macapá-AP. *Revista Percurso-NEMO*. Maringá, v. 3, n. 1, p. 89-105, 2011.

FERRELL, O. C., FRAEDRICH, John; FERRELL, Linda. *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases*, 4. ed., Boston: Houghton Mifflin, 2000.

FETRANSPOR. RELATÓRIO ANUAL FETRANSPOR. Disponível em: <http://www.fetranspor.com.br/wp-content/uploads/2014/07/RAF_BAIXA.pdf>. Acesso em: 13 set. 2014.

FETRANSPOR. RELATÓRIO FETRANSPOR. Disponível em: <<http://www.relatoriofetranspor.com.br/>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

FETRANSPOR. *Selo verde*. Rio de Janeiro: FETRANSPOR, 2008. Disponível em: <http://www.fetranspor.com.br/wp-content/uploads/2014/05/Manual_SeloVerde_2009_FINAL-1_baixa.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2014.

FERRELL, O. C.; FRAEDRICH, John; FERREL, Linda. *Ética empresarial: dilemas, tomadas de decisões e casos*. Tradução de Cecília Arruda. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso, 2001.

FIGUEIREDO, M. A. G. O Uso de Indicadores Ambientais no Acompanhamento de Sistemas de Gerenciamento Ambiental. *Revista Produção*, v. 6, n.1, p. 33-44, 1996.

FREITAS, Maria Ester de. Contexto social e imaginário organizacional moderno. *Revista de Administração de Empresas*. v. 40, n. 2, p. 6-15, abr./jun. 2000.

FROTA de ônibus do Rio não atende à demanda, aponta levantamento. 2013. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/brasil/cidades/frota-de-onibus-do-rio-nao-atende-a-demanda-aponta-levantamento,a9ab4165884cf310VgnVCM20000099cceb0aRCRD.html>>. Acesso em: 26 jan. 2014.

G1. *Catadores de lixo de Campos, RJ, fazem curso profissionalizante*. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rj/serra-lagos-norte/noticia/2013/02/catadores-de-lixo-de-campos-rj-fazem-curso-profissionalizante.html>>. Acesso em: 9 mar. 2014.

GOLDEMBERG, José. *Energia nuclear no Brasil: as origens das decisões*. São Paulo: HUCITEC, 1978.

GOMES, Maria João M. Ambiente e pulmão. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*. Brasília. v. 28, n.5, p. 261-269, 2002.

GOMIDE, Alexandre de A. Licitações no transporte urbano por ônibus. *Revista dos Transportes Públicos - ANTP*, São Paulo, ano 22, p. 7-28, 1º Trimestre, 2000.

GRAJEW, Oded. *A nova alma do negócio*. 2001. Fundação do Instituto Ethos. Disponível em: <<http://www.portaldovoluntario.org.br>>. Acesso em: 6 fev. 2014.

HINRICHS, Roger A.; KLEINBACH, Merlin. *Energia e meio ambiente*. 4. ed. São Paulo: Pioneira Thomson, 2010.

IISD & WBCSD. Mining, Minerals and Sustainable Development Project. 2002. Disponível em: <<http://www.iiied.org/mmsd>>. Acesso em: 2014 ,

INMETRO. Disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/pontos-iso.asp> Acesso em: 22 out. 2014.

INMETRO. Portaria Inmetro nº 027, de 09/02/2006. Disponível em:

<<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001496.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2014.

Instituto Estadual do Ambiente. *Relatório da Qualidade do Ar do Estado do Rio de Janeiro – Ano Base 2010 a 2011*. 2012. Disponível em:

<http://www.inea.proderj.rj.gov.br/downloads/relatorios/RQAr-2013-anosbase2010-2011_revisado1.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2014.

INSTITUTO ETHOS. [s.d.]. Disponível em:

<<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3344&Alias=Ethos&Lang=pt-BR>>. Acesso em: 6 fev. 2014.

IPEA . Petróleo: da crise aos carros flex. 2010. *Rev.Desafios do Desenvolvimento*, Brasília, a 7, ed. 59. Disponível em:

<http://desafios.ipea.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2321:catid%3D28&Itemid=23>. Acesso em: 9 mar. 2014.

JUCON, S. *A evolução da Norma ISO 14001 e o fortalecimento da sustentabilidade empresarial*. [s.l]: [s.n], 2010. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/194409163/A-evolucao-da-Norma-ISO-14001-e-o-fortalecimento-da-sustentabilidade-empresarial>>. Acesso em: 20 set, 2014.

KOLK, A. Trajectories of sustainability reporting by MNCs. *Journal of World Business* 45, p. 367-374, 2010.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing: a edição do novo milênio*. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KRAEMER, Maria Elisabeth P. *A contabilidade social como ferramenta de informação para a responsabilidade social*. GestioPolis.2005. Disponível em:

<<http://www.gestiopolis.com/Canais4/fin/conferrementa.htm>>. Acesso em: 15 fev. 2014.

KRAEMER, Maria Elisabeth P. *Responsabilidade social: um olhar para a sustentabilidade*. 2005b. Disponível em: <<http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/responsabilidade.htm>>. Acesso em: 3 mar. 2014.

KRAJNC, D.; GLAVIC, P. How to compare companies relevant dimensions of sustainability. *Ecological Economics* 55, p. 551-563, 2005.

KREITLON, M. P.; QUINTELLA, R. H. Práticas de accountability ética e social: as estratégias de legitimação de empresas brasileiras nas relações com os stakeholders. *Anais do Encontro da ANPAD*, 25, 2001, Campinas, Rio de Janeiro: Associação nacional dos programas de pós-graduação em administração, set., 2001.

KROETZ, César Eduardo Stevens. *Balanco Social: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2000.

LAGO, André A. C. do. *Estocolmo, Rio, Joanesburgo: o Brasil e as três conferências ambientais das Nações Unidas*. Brasília: FUNAG, 2006.

LEFF, Enrique. *Ecologia, capital e cultura: racionalidade ambiental, democracia participativa e desenvolvimento sustentável*. Blumenau, Edifurb, 2000.

LEIS, Héctor Ricardo. *A modernidade insustentável: as críticas do ambientalismo à sociedade contemporânea*. Montevideo: Coscoroba, 2004.

LIMA-E-SILVA, P. P. Uma luz no fim do túnel. *Revista Arché*, No. 25, 25p., Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, Fev. 2000. Disponível em: <<http://www.dnec.ucam.edu.br/html/ambiente.asp>>. Acesso em 18 de out. 2014.

LYRA, Mariana G.; GOMES, Ricardo C.; JACOVINE, Laércio Antônio G. O papel dos *stakeholders* na sustentabilidade da empresa: contribuições para construção de um modelo de análise. *Rev. Adm. Contemporânea*. Curitiba, v.13 n. especial. jun., 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552009000500004>. Acesso em: 22 fev. 2014.

MAMANI, Hernam Armando. *Transporte informal e vida metropolitana: estudo do Rio de Janeiro nos anos 90*. Tese (Doutorado em Planejamento Urbano e Regional) Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2004.

MARCONI, Marina de A.; PRESOTTO, Zelia Maria N. *Antropologia: uma introdução*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MASIERO, Gilmar; LOPES, Heloisa. Etanol e biodiesel como recursos energéticos alternativos: perspectivas da América Latina e da Ásia. *Revista Brasileira de Política Internacional*. Brasília, v.51, n.2, p. 60-79, 2008.

MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise, 2a. ed. São Paulo: Atlas, 2v., v.2. 1994.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. *Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada*. São Paulo: Atlas, 1997.

MAY, Peter; LUSTOSA, Maria Cecília; VINHA, Valéria G. *Economia do meio ambiente: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

MCINTOSH, Malcom. et al. *Cidadania corporativa: estratégias bem sucedidas para empresas responsáveis*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

META de extinguir lixões até 2014 esbarra em pequenos municípios. 2013. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/ciencia/sustentabilidade/meta-de-extinguir-lixoes-ate-2014-esbarra-em-pequenos-municipios,724225e754013410VgnCLD2000000ec6eb0aRCRD.html>>. Acesso em: 5 mar. 2014.

MILARÉ, Édis. *Direito do ambiente: doutrina, jurisprudência, glossário*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MITCHELL, Ronald K.; AGLE, Bradley R. WOOD, Donna J. 1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of the who and what really counts. *Academy of Management Review*, New York, v. 22, n. 4, p. 853-886, 1997.

MONEVA J. M.; ARCHEL P.; CORREA C. GRI and the camouflaging of corporate sustainability. *Accounting Forum*, v. 30, n. 2, p. 121-137, jun. 2006.

MOREIRA, Joaquim Manhães. *A ética empresarial no Brasil*. São Paulo: Pioneira, 1999.

MORHARDT, JE. BAIRD, S.; FREEMAN, K. Scoring corporate environmental and sustainability reports using GRI 2000, ISO 14031 and other criteria. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 2002; 9:215.

NORMA regulamentadora-04: Serviços Especializados Em Engenharia De Segurança E Em Medicina Do Trabalho. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C812D36A2800001388128376306AD/NR-04%20%28atualizada%29.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2014.

NTU – *Dados do transporte público por ônibus*. 2012. Disponível em: <<http://novoportal.ntu.org.br/AreasInternas.aspx?idArea=7>>. Acesso em: 12 mai 2014.

OLIVEIRA, Flavia C. C.; SUAREZ, Paulo A. Z.; SANTOS, Wildson L. P. Biodiesel: possibilidades e benefícios. *Química Nova Escola*. São Paulo, n. 28, p. 3-8, maio, 2008. Disponível em: <<http://qnesc.sbq.org.br/online/qnesc28/02-QS-1707.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2014.

OLIVEIRA, Leonel G. L.; OLIVEIRA, M. C.; PINTO, Francisco Roberto. Responsabilidade social corporativa: estudo comparativo das normas sociais. *Revista Alcance – Eletrônica*, v. 15, n. 2. UNIVALI, p. 169–189, maio/ago./2008. Disponível em: <<http://www.siaiweb06.univali.br>>. Acesso em: 27 jun. 2014.

ONU. RELATÓRIO da ONU sobre mudança climática. 2007. Disponível em: <<http://sustentabilidade.allianz.com.br/clima/ciencia/?648/Relatorio-da-ONU-sobre-mudanca-climatica>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

PACHECO, Odete. O selo da cidadania. Guia da Boa Cidadania Corporativa. *Revista Exame*. São Paulo: ed. 754, p.34-38, nov. 2001.

PENA, Roberto et al. Discurso e prática da responsabilidade social: um estudo sobre a gestão do público interno em empresas signatárias do global compact. Anais do 29 ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2005, Brasília. ANPAD, 2005. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=30&cd_evento_edicao=9&cod_edicao_trabalho=704>. Acesso em: 6 fev. 2014.

PEREIRA, Osvaldo Lívio S.; FIGUEIREDO, Maria das Graças P. Um futuro energético sustentável para a Bahia. *Revista Desenhavia*, Salvador (BA), n. 10, mar., 2009.

PINTO, Murilo Sergio R.; OLIVEIRA, Rezilda R. Estratégias competitivas no setor elétrico brasileiro: uma análise dos interesses e expectativas dos atores da CHESF. *Revista de Administração Contemporânea – RAC*, Rio de Janeiro, v, 8, n. especial, p. 131-135, 2004.

PNB – Programa Nacional de Produção e Uso de Biodiesel. Biodiesel o novo combustível do Brasil. 2004. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/23130615/Cartilha-Biodiesel-GF>>. Acesso em: 11 mar. 2014.

PORTAL RIO ONIBUS. Disponível em: <http://www.rioonibus.com/institucional/>. Acesso em: 10 mar. 2013.

PRATES, Cláudia P. T. et al. *Evolução da oferta e da demanda de gás natural no Brasil*. 2006. Disponível em: <http://www.bndespar.com.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/onhecimento/bnset/set2402.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2014.

PRINGLE, Hamish; THOMPSON, Marjorie. *Marketing social: marketing para causas sociais e a construção de marcas*. São Paulo: Makron Books, 2006.

RIBEIRO, Maísa de Souza; LISBOA, Lázaro Plácido. Balanço Social. *Revista Brasileira de Contabilidade*. Brasília, ano XXVIII, n.115, p.72-81, jan/fev, 1999.

RIEKSTY, Ana Carolina. ISO 14001 e a sustentabilidade: a eficácia do instrumento no alcance do desenvolvimento sustentável. In: MARCOVITCH, Jacques (Org.). *Certificação e sustentabilidade ambiental: uma análise crítica/ organização*. Trabalhos de conclusão da disciplina EAD-5953 –Estratégias Empresariais e Mudanças Climáticas, oferecida pelo Departamento de Administração da FEA-USP São Paulo, 2012.

RIO DE JANEIRO. *AGETRANS*. [s.d.]. Disponível em: <<http://www.agetransp.rj.gov.br/agetransp/index.php/agencia/missao-e-atribuicoes>>. Acesso em: 28 maio 2014.

_____. *Atualização do Plano Diretor de Transporte Urbano da região metropolitana do Rio de Janeiro*. Relatório 12 – Atividade 6.12 – Transporte de cargas. (PDTU). 2012.

RIO DE JANEIRO, LEI ESTADUAL 6034/11. Disponível em: <<http://gov-rj.jusbrasil.com.br/legislacao/1029118/lei-6034-11>>. Acesso em: 25 out. 2014.

RIO DE JANEIRO. *Plano de gestão ambiental. SuperVia - Concessionária de Transporte Ferroviário S.A.* 2011. Disponível em: <<http://download.rj.gov.br/documentos/10112/157768/DLFE-41404.pdf/PlanodeGestaoAmbiental.pdf>>. Acesso em: 17 mai. 2014.

RIOONIBUS. *BRT Transcarioca é inaugurado nesta segunda-feira, 02 de junho.* 2014c. Disponível em: <<http://www.rioonibusinforma.com/o-sistema-brt-no-rio-de-janeiro/>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

_____. *Dados operacionais mensais do município do Rio de Janeiro ano de 2012.* 2014a. Disponível em: <http://www.rioonibus.com/rioonibus-wordpress/wp-content/uploads/2013/07/TB2-Dados+operacionais+mensais+do+MUNICIPIO+DO+RIO+DE+JANEIRO+ano+de+2012_20130529.pdf>. Acesso em: 25 maio 2014.

_____. *Economizar e Despoluir, metas de um trabalho integrado.* [s.d.]. Disponível em: <<http://www.rioonibus.com/responsabilidade-socioambiental/meio-ambiente/>>. Acesso em: 28 jan. 2014.

_____. *O sistema BRT no Rio de Janeiro.* 2014b. Disponível em: <<http://www.rioonibusinforma.com/o-sistema-brt-no-rio-de-janeiro/>>. Acesso em: 25 maio 2014.

ROCA L. C.; SEARCY C. An analysis of indicators disclosed in corporate sustainability reports. *Journal of Cleaner Production*, v. 20, n. 1, p. 103-118, jan. 2012.

ROCHA JUNIOR, Edson C.; KULAY, Luiz Alexandre. Reaproveitamento energético (vapor) para a produção de energia elétrica em unidades de ácido sulfúrico. II Workshop Gestão Integrada: Riscos e sustentabilidade. *Anais...*, São Paulo, Senac, 2006.

ROHRICH, Sandra S.; CUNHA, João Carlos. A proposição de uma taxonomia para análise da gestão ambiental no Brasil. *Rev. Adm. Contemp.*, Curitiba, v.8, n.4, out./dez., 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552004000400005&script=sci_arttext&tlng=es>. Acesso em: 2 mar. 2014.

ROLIM, Fernando Antonio Oliveira; BRASILEIRO, Anísio. Competitividade na regulamentação do transporte rodoviário de passageiros: uma análise à luz de um modelo de auditoria. *Revista Transportes*. v. XVII, n. 1, p. 14-26, jun., 2009.

ROMEIRO, Ademar R. Economia ou economia política da sustentabilidade. In: MAY, Peter; LUSTOSA, Maria Cecília; VINHA, Valéria G. *Economia do meio ambiente: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

SABINO, Bárbara. S.; HOFFMANN, Roberto. A; HOFFMANN, Valmir. E. A importância dos *stakeholders* na tomada de decisão das pousadas de Bombinhas. *Revista Turismo Visão e Ação*. Itajaí (SC), v. 7, n. 2, p. 341-354, maio/ago., 2005.

SACHS, Ignacy. *Ecodesenvolvimento: crescer sem destruir*. São Paulo: Vértice, 1986.

SERPA, Daniela A. F. Ética e responsabilidade social corporativa são realmente importantes? Um estudo com futuros e atuais gestores de empresas. *REAd*. Porto Alegre, ed. 54, v. 12, n. 6, nov./dez., 2006. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/40284/25620>>. Acesso em: 20 fev. 2014.

SETTI, Ricardo. *Governo age com sensatez ao suspender decisões sobre política nuclear diante da situação do Japão*. 15/03/2011. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/blog/ricardo-setti/politica-cia/governo-age-com-sensatez-ao-suspender-decisoes-sobre-politica-nuclear-diante-da-situacao-do-japao/>>. Acesso em: 11 mar. 2014.

SILVA, Maria A. R. Economia dos recursos naturais. In: MAY, Peter; LUSTOSA, Maria Cecília; VINHA, Valéria. (Orgs.). *Economia do meio ambiente: teoria e prática*. São Paulo: Campus, p. 33-60, 2003.

SOBRE a CCR Barcas. [s.d.]. Disponível em: <<http://www.grupoccr.com.br/barcas/sobre-a-ccr-barcas>>. Acesso em: 25 maio 2014.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNACIONAL. *Responsabilidade Social 8000*. 2001. Disponível em: <<http://www.cpfl.com.br/institucional/fornecedores/Documents/Norma-Responsabilidade-Social-SA8000.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2014.

STONER, James A. F.; FREEMAN, Edward R. *Administração*. 5 ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1985.

SUNYER. Jordy et al. Air pollution and mortality in Barcelona. *Journal of Epidemiology and Community Health*., London, v. 50, n. 1, p.76-80, 1996.

SUSTENTARE, Consultoria em sustentabilidade L.D.A.AA1000 AccountabilityPrinciples Standard 2008. Disponível em:
<<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/publications/AA1000APS-2008-PT.pdf>>
Acesso em: 5 de outubro. 2014.

VERA, Luis Alberto Noriega. Qualidade do serviço versus cultura organizacional sob a ótica das empresas de transporte público. In.: *Anais do X Congresso Latinoamericano de Transporte Público y Urbano*.p. 577-580, 1999.

APÊNDICE A – Questionário Para Representantes Internos Às Empresas (Gestor)

1. Dados da Empresa

- 1.1 Nome:
- 1.2 Ramo:
- 1.3 Linhas atendidas:
- 1.4 Frota:
- 1.5 Colaboradores:
- 1.6 Localização:

2. Colaborador

- 2.1 Nome:
- 2.2 Idade:
- 2.3 Formação Profissional:
- 2.4 Qual a sua atividade e o tempo de empresa
- 2.5 Como você se sente trabalhando nesta empresa?

3. Questionário

Utilize: 1=SIM 2=NÃO 3=NÃO SABE 4=EM PARTE 5=NÃO APLICÁVEL

3.1. Política Ambiental

Política Ambiental é o conjunto das intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho ambiental, conforme formalmente expresso pela Alta Administração da organização. A política ambiental provê uma estrutura para ação e definição de seus objetivos ambientais e metas ambientais.

3.1.1	A empresa tem por escrito sua política ambiental abrangendo as questões relevantes como conformidade com a legislação, considerações com clientes, comunidade local e outros, controle e proteção ambiental, etc.?	
-------	--	--

3.2. Desempenho Ambiental

Desempenho Ambiental é o atendimento aos objetivos Ambientais oriundos da Política Ambiental de uma empresa que mantém um Sistema de Gestão Ambiental

3.2.1	A empresa possui um levantamento das leis relativas à questão ambiental atualizada?	
3.2.2	Existem programas visando o atendimento as legislações ambientais relacionadas à atividade da empresa?	
	3.2.2.1 Caso afirmativo, quais e como são monitorados internamente?	
3.2.3	A empresa tem metas de desempenho relativas à questões ambientais (economia de combustível, de óleo lubrificante, de água)?	
	3.2.3.1 Caso afirmativo, quais?	

3.2.4	Existe um responsável para acompanhar o atendimento das exigências ambientais estabelecidas na legislação ambiental e as possíveis tendências legislativas?	
3.2.5	Existe um responsável em acompanhar as melhores tecnologias disponíveis? (novos veículos, novos motores (híbridos elétricos / diesel / gás)	

3.3. Responsabilidade Socioambiental (RSA)

Responsabilidade socioambiental é quando as empresas decidem, voluntariamente, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. O conceito de responsabilidade social pode ser compreendido em dois níveis: o nível interno relaciona-se com os trabalhadores e, a todas as partes afetadas pela empresa e que, podem influenciar no alcance de seus resultados. O nível externo são as consequências das ações de uma organização sobre o meio ambiente, os seus parceiros de negócio e o meio em que estão inseridos.

3.3.1	O conceito de RSA é entendido junto ao RH da empresa?	
3.3.2	E empresa tem nos seus quadros funcionários portadores de deficiência (locomotiva/ auditiva, visual)?	
3.3.3	A empresa tem programas de inclusão social de portadores de síndrome de Down?	
3.3.4	A empresa tem algum programa de integração social das famílias dos empregados (visitas em dias festivos, etc.?)	
3.3.5	A empresa tem programa formal de alfabetização ou incentiva a educação básica aos funcionários ou terceirizados?	
3.3.6	Você conhece as Normas SA 8000, AA 1000, NBR 16000 ou ISO 26000?	
	3.3.6.1 Esta empresa é certificada em alguma delas?	
	3.3.6.1.1 Em caso afirmativo, qual(is)?	
	3.3.6.2 Existem planos para a certificação?	
	3.3.6.2.1 Em caso afirmativo, qual(is)?	
	3.3.6.2.2 Em caso negativo, por quê?	
	3.3.6.3 Você acredita que a certificação em uma ou mais destas Normas trará benefícios de algum modo à empresa?	
3.3.6.3.1 Caso afirmativo ou negativo justifique.		
3.3.7	Você entende que o envolvimento da empresa com RSA afetará a imagem de seus produtos frente a seus clientes ou à sociedade?	
3.3.8	Você identifica a possibilidade da empresa ter programas de RSA?	
3.3.9	3.3.9.1 Caso positivo quais poderiam ser sugeridos?	

3.3.10	Você acredita que o atual grau de envolvimento da empresa com a sociedade é satisfatório?	
	3.3.10.1 Ou poderia ser ampliado?	
3.3.11	Existe algum responsável por monitorar a forma como a empresa é vista pelos usuários e pelo poder público (prefeitura)?	

3.4. Treinamento

Refere-se à aquisição de conhecimento, habilidades e competências como resultado de formação profissional ou do ensino de habilidades práticas relacionadas a competências úteis específicas.

3.4.1	Está sendo aplicado plano para treinamento e conscientização dos funcionários quanto à regulamentação e aos procedimentos relativos à questão ambiental?	
3.4.2	A política, os planos e o desempenho ambiental são comunicados aos funcionários?	

3.5. Conformidade Legal

A conformidade legal visa o monitoramento dos requisitos legais aplicáveis à organização, seja de natureza ambiental, ocupacional, social, de qualidade ou financeira.

3.5.1	A empresa demonstra conformidade com a legislação ambiental corrente a suas atividades?	
3.5.2	A empresa tem cadastro atualizado junto ao órgão ambiental?	
3.5.3	É feita divulgação na empresa da legislação existente referente ao controle de poluição?	
3.5.4	Existem manuais de operação dos equipamentos ou áreas que tenham potencial de agressão ambiental?	
3.5.5	Existe na empresa um serviço de segurança e medicina do trabalho?	

3.6. Cliente

3.6.1	A sua empresa utiliza algum processo de registro e tratamento de reclamações apresentadas por clientes, fornecedores e parceiros comerciais?	
3.6.2	A empresa está atenta para analisar os possíveis efeitos dos consumidores verdes nos seus negócios?	

3.7. Gestão de efluentes líquidos

3.7.1	Os veículos da frota são periodicamente lavados?	
	3.7.1.1 Qual a frequência?	
3.7.2	O suprimento de água é medido?	
3.7.3	Foram revistas todas as possíveis opções de suprimentos de água?	
3.7.4	Há política de redução ou otimização de consumo de água?	
	3.7.4.1 Caso positivo quais?	

3.7.5	Existe programa de reuso de águas?	
	3.7.5.1 Em caso afirmativo, quais e onde é aplicado?	
3.7.6	A fonte de suprimento de água é via Companhia de abastecimento de água e esgoto?	
3.7.7	A empresa possui outras fontes de suprimento de água?	
	3.7.7.1 Em caso afirmativo, quais?	

3.8 Gestão de Resíduos

A gestão de resíduos é um conjunto de metodologias com vista à redução não só da produção e eliminação de resíduos, como do melhor acompanhamento durante todo o seu ciclo produtivo.

3.8.1	Há segregação de resíduos sólidos na empresa?	
	3.8.1.1 Em caso positivo, existe um controle da quantidade e são encaminhados para reciclagem?	
3.8.2	A empresa faz manutenção dos veículos ou o serviço é terceirizado fora da empresa?	
3.8.3	A empresa monitora as empresas terceirizadas quanto a regulamentação e os procedimentos relativos à questão ambiental?	
3.8.4	A troca de lubrificante é realizada na área de manutenção da empresa ou fora?	
	3.8.4.1 Caso a troca seja interna (dentro da empresa) o óleo exausto é acumulado? Qual o destino para o óleo exausto?	

3.9 Processo

3.9.1	A empresa utiliza qual(is) combustíveis?	
3.9.2	O gasto efetivo com o(s) combustíveis é monitorado?	
3.9.3	A empresa monitora as emissões veiculares periodicamente?	

3.9.4	A empresa efetua periodicamente a troca dos catalisadores dos sistemas de descarga de gases dos veículos ?
3.9.5	A empresa controla o volume de peças que são substituídas no decorrer da manutenção dos veículos da frota? Qual a destinação dada a elas?
3.9.6	Qual a origem do óleo lubrificante (novo ou reciclado)?

APÊNDICE B – Questionário Para Representantes Internos Às Empresas (Funcionários subalterno)

1. Dados da Empresa

- 1.1 Nome:
- 1.2 Ramo:
- 1.3 Linhas atendidas:
- 1.4 Frota:
- 1.5 Colaboradores:
- 1.6 Localização:

2. Colaborador

- 2.1 Nome:
- 2.2 Idade:
- 2.3 Formação Profissional:
- 2.4 Qual a sua atividade e o tempo de empresa
- 2.5 Como você se sente trabalhando nesta empresa?

3. Questionário

Utilize: 1=SIM 2=NÃO 3=NÃO SABE 4=EM PARTE 5=NÃO APLICÁVEL

3.1. Política Ambiental

Política Ambiental é o conjunto das intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho ambiental, conforme formalmente expresso pela Alta Administração da organização. A política ambiental provê uma estrutura para ação e definição de seus objetivos ambientais e metas ambientais.

3.1.1	A empresa tem por escrito sua política ambiental abrangendo as questões relevantes como conformidade com a legislação, considerações com clientes, comunidade local e outros, controle e proteção ambiental, etc.?	
-------	--	--

3.2. Desempenho Ambiental

Desempenho Ambiental é o atendimento aos objetivos Ambientais oriundos da Política Ambiental de uma empresa que mantém um Sistema de Gestão Ambiental

3.2.1	A empresa possui um levantamento das leis relativas à questão ambiental atualizada?	
3.2.2	Existem programas visando o atendimento as legislações ambientais relacionadas à atividade da empresa?	
	3.2.2.1 Caso afirmativo, quais e como são monitorados internamente?	
3.2.3	A empresa tem metas de desempenho relativas à questões ambientais (economia de combustível, de óleo lubrificante, de água)?	
	3.2.3.1 Caso afirmativo, quais?	

3.2.4	Existe um responsável para acompanhar o atendimento das exigências ambientais estabelecidas na legislação ambiental e as possíveis tendências legislativas?	
3.2.5	Existe um responsável em acompanhar as melhores tecnologias disponíveis? (novos veículos, novos motores (híbridos elétricos / diesel / gás)	

3.3. Responsabilidade Socioambiental (RSA)

Responsabilidade socioambiental é quando as empresas decidem, voluntariamente, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. O conceito de responsabilidade social pode ser compreendido em dois níveis: o nível interno relaciona-se com os trabalhadores e, a todas as partes afetadas pela empresa e que, podem influenciar no alcance de seus resultados. O nível externo são as consequências das ações de uma organização sobre o meio ambiente, os seus parceiros de negócio e o meio em que estão inseridos.

3.3.1	O conceito de RSA é entendido junto ao RH da empresa?	
3.3.2	E empresa tem nos seus quadros funcionários portadores de deficiência (locomotiva/ auditiva, visual)?	
3.3.3	A empresa tem programas de inclusão social de portadores de síndrome de Down?	
3.3.4	A empresa tem algum programa de integração social das famílias dos empregados (visitas em dias festivos, etc.?)	
3.3.5	A empresa tem programa formal de alfabetização ou incentiva a educação básica aos funcionários ou terceirizados?	
3.3.6	Você conhece as Normas SA 8000, AA 1000, NBR 16000 ou ISO 26000?	
	3.3.6.1 Esta empresa é certificada em alguma delas?	
	3.3.6.1.1 Em caso afirmativo, qual(is)?	
	3.3.6.2 Existem planos para a certificação?	
	3.3.6.2.1 Em caso afirmativo, qual(is)?	
	3.3.6.2.2 Em caso negativo, por quê?	
	3.3.6.3 Você acredita que a certificação em uma ou mais destas Normas trará benefícios de algum modo à empresa?	
	3.3.6.3.1 Caso afirmativo ou negativo justifique.	
3.3.7	Você entende que o envolvimento da empresa com RSA afetará a imagem de seus produtos frente a seus clientes ou à sociedade?	
3.3.8	Você identifica a possibilidade da empresa ter programas de RSA?	

3.3.9	3.3.9.1 Caso positivo quais poderiam ser sugeridos?	
3.3.10	Você acredita que o atual grau de envolvimento da empresa com a sociedade é satisfatório?	
	3.3.10.1 Ou poderia ser ampliado?	
3.3.11	Existe algum responsável por monitorar a forma como a empresa é vista pelos usuários e pelo poder público (prefeitura)?	

3.4. Treinamento

Refere-se à aquisição de conhecimento, habilidades e competências como resultado de formação profissional ou do ensino de habilidades práticas relacionadas a competências úteis específicas.

3.4.1	Está sendo aplicado plano para treinamento e conscientização dos funcionários quanto à regulamentação e aos procedimentos relativos à questão ambiental?	
3.4.2	A política, os planos e o desempenho ambiental são comunicados aos funcionários?	

3.5. Conformidade Legal

A conformidade legal visa o monitoramento dos requisitos legais aplicáveis à organização, seja de natureza ambiental, ocupacional, social, de qualidade ou financeira.

3.5.1	A empresa demonstra conformidade com a legislação ambiental corrente a suas atividades?	
3.5.2	A empresa tem cadastro atualizado junto ao órgão ambiental?	
3.5.3	É feita divulgação na empresa da legislação existente referente ao controle de poluição?	
3.5.4	Existem manuais de operação dos equipamentos ou áreas que tenham potencial de agressão ambiental?	
3.5.5	Existe na empresa um serviço de segurança e medicina do trabalho?	

3.6. Cliente

3.6.1	A sua empresa utiliza algum processo de registro e tratamento de reclamações apresentadas por clientes, fornecedores e parceiros comerciais?	
3.6.2	A empresa está atenta para analisar os possíveis efeitos dos consumidores verdes nos seus negócios?	

3.7. Gestão de efluentes líquidos

3.7.1	Os veículos da frota são periodicamente lavados?	
	3.7.1.1 Qual a frequência?	
3.7.2	O suprimento de água é medido?	

3.7.3	Foram revistas todas as possíveis opções de suprimentos de água?	
3.7.4	Há política de redução ou otimização de consumo de água?	
	3.7.4.1 Caso positivo quais?	
3.7.5	Existe programa de reuso de águas?	
	3.7.5.1 Em caso afirmativo, quais e onde é aplicado?	
3.7.6	A fonte de suprimento de água é via Companhia de abastecimento de água e esgoto?	
3.7.7	A empresa possui outras fontes de suprimento de água?	
	3.7.7.1 Em caso afirmativo, quais?	

3.8. Gestão de Resíduos

A gestão de resíduos é um conjunto de metodologias com vista à redução não só da produção e eliminação de resíduos, como do melhor acompanhamento durante todo o seu ciclo produtivo.

3.8.1	Há segregação de resíduos sólidos na empresa?	
	3.8.1.1 Em caso positivo, existe um controle da quantidade e são encaminhados para reciclagem?	
3.8.2	A empresa faz manutenção dos veículos ou o serviço é terceirizado fora da empresa?	
3.8.3	A empresa monitora as empresas terceirizadas quanto a regulamentação e os procedimentos relativos à questão ambiental?	
3.8.4	A troca de lubrificante é realizada na área de manutenção da empresa ou fora?	
	3.8.4.1 Caso a troca seja interna (dentro da empresa) o óleo exausto é acumulado? Qual o destino para o óleo exausto?	

3.9. Processo

3.9.1	A empresa utiliza qual(is) combustíveis?	
3.9.2	O gasto efetivo com o(s) combustíveis é monitorado?	

3.9.3	A empresa monitora as emissões veiculares periodicamente?
3.9.4	A empresa efetua periodicamente a troca dos catalisadores dos sistemas de descarga de gases dos veículos ?
3.9.5	A empresa controla o volume de peças que são substituídas no decorrer da manutenção dos veículos da frota? Qual a destinação dada a elas?
3.9.6	Qual a origem do óleo lubrificante (novo ou reciclado)?

APÊNDICE C - Questionário Para Representantes Externos Às Empresas (comunidade e beneficiados pelos projetos das empresas)

1. Nome:
2. Idade:
3. Formação Profissional:
4. Qual a sua atividade?
5. Qual a sua relação com a empresa?
6. Há quanto tempo você convive com a empresa?

QUESTIONÁRIO

	SIM	NÃO	NÃO SABE
1. Você tem conhecimento do vem a ser Responsabilidade Socioambiental (RSA) da empresa?			
2. Você consegue identificar iniciativas da empresa em relação a RSA?			
3. Você entende que o envolvimento da empresa com RSA afetará a imagem de seus produtos frente a seus clientes ou à sociedade			
3. Você entende que a empresa tem uma conduta socialmente responsável?			
4. Você percebe por parte da empresa, atitudes em relação a aspectos ligados ao meio ambiente e a comunidade?			
5. Você percebe alguma iniciativa da empresa em relação a melhoria de atendimento das necessidades básicas da comunidade? (melhoria de creches, de escolas ou de centros comunitários)			
6. Existe uma política de incentivo à participação nos projetos de RSA da empresa?			
7. Você entende que o Governo deveria participar junto com a empresa nos projetos de RSA?			

8. Você acredita que a participação da empresa é satisfatória ou deveria ser aumentada?			
9. Você percebe algum benefício dos projetos de RSA da empresa para a comunidade?			
10. Que tipos de projetos de RSA você acredita serem melhores para a comunidade?			