

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Centro de Ciências Sociais Aplicadas- CCSA

Curso de Administração- CADM

O PRINCÍPIO DE TODAS AS COISAS:

Estudo da Responsabilidade Social Empresarial no Saneamento Básico

LUCAS ISMAEL BARBOSA DA SILVA

João Pessoa,

Junho/2022

LUCAS ISMAEL BARBOSA DA SILVA

O PRINCÍPIO DE TODAS AS COISAS:

Estudo da Responsabilidade Social Empresarial no Saneamento Básico

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba / UFPB.

Professor Orientador: Andréa de Fátima de Oliveira Rêgo, M^a.

João Pessoa,

Junho/2022

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586p Silva, Lucas Ismael Barbosa da.

O princípio de todas as coisas: Estudo da Responsabilidade Social Empresarial no Saneamento Básico. / Lucas Ismael Barbosa da Silva. - João Pessoa, 2022.

45 f. : il.

Orientação: Andréa de Fátima de Oliveira Rêgo.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Responsabilidade Social Empresarial. 2. Políticas e Práticas de responsabilidade social. 3. Saneamento.
I. Rêgo, Andréa de Fátima de Oliveira. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 005

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração

Aluno: Lucas Ismael Barbosa da Silva

Trabalho: O princípio de todas as coisas: Estudo da Responsabilidade Social Empresarial no Saneamento Básico.

Área da pesquisa: Responsabilidade Social Empresarial

Data de aprovação: 07/06/2022.

Banca Examinadora



Andréa de Fátima de Oliveira Rêgo
Orientadora

Documento assinado digitalmente



Ana Lucia de Araujo Lima Coelho
Data: 13/06/2022 19:41:27-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Ana Lucia de Araújo Lima Coelho
Examinadora 1

Documento assinado digitalmente



PAMELA ADELINO RAMOS ALBERTINS
Data: 12/06/2022 19:50:29-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Pamela Adelino Ramos Albertins
Examinadora 2

Dedico este trabalho aos meus pais e a minha Vó Bel (*In memoriam*), pois foram eles que formaram o caráter do homem que sou hoje. E são eles os personagens essenciais que ajudam a escrever minha história.

AGRADECIMENTO

Primeiramente agradeço a Deus e a Virgem santíssima, por serem fonte inesgotável de amor, benção, misericórdia e sabedoria, conforto nos momentos mais difíceis e luz no meu caminho.

Agradeço aos meus pais, Francisco de Assis e Maria do Socorro, por toda educação, conselho, amor, carinho, dedicação e cuidado que sempre tiveram comigo. Principalmente por serem os meus alicerces, espelho e meta de vida. Pai e mãe, obrigado também por todas as batalhas que vocês enfrentaram com garra e determinação para formar esse ser humano que sou hoje. Sem vocês eu não teria conseguido chegar até aqui.

À Vó Bel (In memoriam) que de forma singular me ensinou sobre o que é a vida e a importância de amar e cuidar das outras pessoas. Gratidão também aos meus irmãos, Leandro Ferreira, Leticia Ferreira, Larice Ferreira e Leonardo Ferreira que compartilharam comigo a vida, repleta de desafios, zelo, carinho, confiança e de momentos inesquecíveis e de união.

Sou grato ao corpo de docentes do curso de administração da Universidade Federal da Paraíba, que me ensinaram, agregaram valores e dedicaram horas para levar conhecimentos e aprendizagens, fazendo crescer em mim o desejo de ser gestor. Em especial agradeço à minha Orientadora, Andréa Rêgo, por todo direcionamento, atenção, paciência e disponibilidade.

Não menos importante, agradeço também ao meu quinteto, formado por mim e mais quatro mulheres fantásticas e guerreiras, Alexandra Rodrigues, Deisiane Abreu, Isabela Gonçalves e Janielle Lourenço. Que durante esse ciclo universitário, cheio de inseguranças, desafios, cansaços, rotinas e discussões, tornaram-se meus presentes, pontos de apoio, conselheiras, amigas, motivo das melhores risadas e confidentes. Não posso deixar de agradecer a Eduardo Balbino, pelas palavras de conforto, conselhos, conversas e torcidas.

À família CAGEPA, em destaque as pessoas de Suênia, Márcia, Carolina e Riane no qual eu tive a oportunidade e honra de compartilhar dois anos de convivência, os meus mais sinceros agradecimentos por ter proporcionado momentos incríveis, de aprendizagens e principalmente por terem sido peças fundamentais para a conclusão do presente trabalho, através das entrevistas e questionários.

Por fim, agradeço a todos os meus colegas de graduação, familiares, amigos e professores que contribuíram com a concretização deste sonho.

RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo analisar como ocorre a implementação das políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial gerada numa organização de Saneamento Básico. Demonstrando que as atividades de RSE estão relacionadas aos setores administrativos: financeiros, recursos humanos, marketing, produção e estratégico, levantando a percepção dos colaboradores e gestores da empresa de saneamento básico, localizada em João Pessoa- PB, a respeito da implementação das políticas e práticas ambientais, sociais e de governança. Falando sobre saneamento básico, mais precisamente sobre o fornecimento e distribuição de água potável e esgotamento sanitário para a sociedade paraibana, vamos estudar e relacionar como a atividade da organização impacta diretamente a saúde pública dos cidadãos, além de como a implementação de políticas e práticas são relevantes para os principais *stakeholder*. Tendo em vista que a Responsabilidade Social Empresarial, engloba ações que visam benefícios para os ambientes organizacional, interno e externo, formado por colaboradores, fornecedores, acionistas, clientes, sociedade e meio ambiente. Com isso foi analisado os dados com abordagens no formato misto, quali-quantitativo através das ferramentas de entrevista e questionário estruturados. A entrevista foi realizada no mês de maio de 2022, com dois gestores da CAGEPA, abordando as temáticas de criação, duração, benefícios e dificuldades das políticas e práticas da Responsabilidade Social Empresarial- RSE. O questionário também foi executado em maio de 2022, contou com a participação de 30 funcionários da sede administrativa da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba, foi elaborado com objetivo de analisar como a CAGEPA, implementa suas políticas e práticas ambientais, sociais e de governança organizacional na percepção de gestores e funcionários de sua sede em João Pessoa/PB. As informações da entrevista e questionário foram obtidas através de formulários, estruturado e organizado no *Google forms*, contando com a presença de questões sociodemográficas e a respeito da temática de Responsabilidade Social Empresarial. Para que esta análise de conteúdo seja executada foi necessário a utilização da plataforma Excel, para a elaboração de tabela, gráficos e quadro. Foi analisado que a implementação de políticas e práticas na Companhia de Água e Esgoto da Paraíba ocorreu nos últimos 2 anos.

Palavra Chaves: Responsabilidade Social Empresarial, João Pessoa, Políticas e Práticas, Saneamento .

ABSTRACT

This research aims to analyze how the implementation of Corporate Social Responsibility policies and practices occurs in a Basic Sanitation organization. Demonstrating that CSR activities are related to administrative sectors: financial, human resources, marketing, production and strategic, raising the perception of employees and managers of the basic sanitation company, located in João Pessoa-PB, regarding the implementation of policies and environmental, social and governance practices. Talking about basic sanitation, more precisely about the supply and distribution of drinking water and sanitary sewage for the society of Paraíba, we will study and relate how the organization's activity directly impacts the public health of citizens, as well as how the implementation of policies and practices are relevant to key stakeholders. Bearing in mind that Corporate Social Responsibility encompasses actions that aim at benefits for the organizational, internal and external environments, formed by employees, suppliers, shareholders, customers, society and the environment. With that, the data was analyzed with approaches in the mixed format, quali-quantitative through the tools of interview and structured questionnaire. The interview was conducted in May 2022, with two managers from CAGEPA, addressing the issues of creation, duration, benefits and difficulties of Corporate Social Responsibility - CSR policies and practices. The questionnaire was also carried out in May 2022, with the participation of 30 employees from the administrative headquarters of Companhia de Água e Esgoto da Paraíba, it was prepared with the objective of analyzing how CAGEPA implements its environmental, social and governance policies and practices organizational in the perception of managers and employees of its headquarters in João Pessoa/PB. The information from the interview and questionnaire were obtained through forms, structured and organized in Google forms, with the presence of sociodemographic questions and about the theme of Corporate Social Responsibility. For this content analysis to be performed, it was necessary to use the Excel platform, for the preparation of table, graphs and charts. It was analyzed that the implementation of policies and practices in the Companhia de Água e Esgoto da Paraíba took place in the last 2 years.

Keywords: Corporate Social Responsibility, João Pessoa, Policies and Practices, Sanitation

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Faixa etária dos participantes do questionário

32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Questões selecionadas da entrevista

26

LISTA DE SIGLAS

ABIOVE: Associação Brasileira das Indústrias de óleo vegetais.

ANA: Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

CAGEPA: Companhia de Água e Esgoto da Paraíba

GRI: Global Reporting Initiative

IBASE: Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas- IBASE

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PETROBRAS: Petróleo Brasileiro

RSE: Responsabilidade Social Empresarial

SASB: Sustainability Accounting Standards Board

SNIS: Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 12 |
| 2. RESPONSABILIDADE SOCIAL | 14 |
| 2.1. Políticas e Práticas de Responsabilidade Social Empresarial | 15 |
| 2.2. Implementação de políticas e práticas de RSE | 18 |
| 3. AVALIAÇÃO DE RSE | 21 |
| 3.1. Global Reporting Initiative-GRI | 21 |
| 3.2. Balanço do IBASE | 22 |
| 3.3. CAGEPA | 22 |
| 4. PROCEDIMENTO METODOLÓGICO | 25 |
| 5. ANÁLISE DOS DADOS | 29 |
| 5.1. Análise das entrevistas | 29 |
| 5.2. Análise dos questionário aplicado | 32 |
| 5.3. Sugestões de melhorias | 34 |
| 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 36 |
| REFERÊNCIAS | 39 |
| APÊNDICE A – Entrevista aplicada com os gestores da CAGEPA | 43 |
| APÊNDICE B – Questionário aplicado com os colaboradores da CAGEPA | 44 |

1. INTRODUÇÃO

As quatro fases da Revolução Industrial foram marcos para a história da administração, pois foi a partir delas que começaram a surgir as primeiras produções em escala, as inovações tecnológicas, as relações de trabalhos e o aumento do desenvolvimento econômico global.

Por outro lado, nesta mesma época, a sociedade e o meio ambiente começaram a sofrer com as problemáticas das más práticas empresariais (Ashley, 2018), tais como: poluição (hídrica, visual, do ar e do solo), os desmatamentos, as queimadas, extinção de fauna e flora, mau uso dos recursos naturais, incentivo ao consumismo e ao desenvolvimento desenfreado, colaboradores que sofrem com práticas abusivas (Burnout, ambiente insalubre, agressões, abusos, atividades ou salários inadequados para os cargos). Todas essas ações negativas que as organizações realizam desde então, se dão pelo fato de, muitas vezes, elas não se preocuparem com as questões socioambientais, e, sim, focarem exclusivamente na lucratividade que elas obterão.

Pensando a respeito dessas questões e de apoiar as organizações na implementação e análise de práticas de responsabilidade social, John Elkington (1999) estabeleceu o conceito de *Triple Bottom Line*, em que se pode compreender como sendo os pilares de equilíbrio da Responsabilidade Social Empresarial. O primeiro fundamento é o *Profit*, relaciona-se com a sustentabilidade da economia da empresa. O segundo é o *Planet*, ligando as empresas às questões ambientais. E, por fim, a terceira base é o *People*, mostrando os impactos que as organizações têm na sociedade.

Baseado neste tripé da sustentabilidade, assim também chamado de *Triple Bottom Line* ou 3 P's da sustentabilidade, é possível conceituar Responsabilidade Social Empresarial como sendo a prática que compreende “as expectativas econômicas, legais, éticas e discricionárias que a sociedade tem em relação às organizações em dado período” (BARBIERI, 2017, p.43). Verifica-se, no que se diz respeito às especificidade das Organizações, elas buscam a compatibilidade entre a obtenção do benefício financeiro aos acionistas e proprietários, com os objetivos dos *stakeholders*, além de comprometer as empresas com geração de benefícios para a sociedade como um todo (DIAS, 2012).

Logo, as empresas socialmente responsáveis são aquelas que praticam e implementam políticas éticas, que visam o benefício para a sociedade, colaboradores, Estado, rede de fornecedores, clientes, meio ambiente, investidores e representantes, ou seja, são aquelas que sabem zelar pela preservação do meio ambiente, além de estarem preocupada com as

problemática sociais e com a qualidade de vida dos colaboradores. Para haver eficácia e eficiência nas práticas da Responsabilidade Social Empresarial, é necessário que existam as ideologias organizacionais, que visem o equilíbrio entre o desenvolvimento econômico, social e ambiental (ELKINGTON, 1999).

Essas práticas e políticas de responsabilidade são fundamentais, pois ajudam na reputação da organização com os Stakeholders (BARBIERI e CAJAZEIRAS, 2017), proporcionando profissionais mais comprometidos e responsáveis; clientes mais satisfeitos e leais; atrai novos investidores; melhora o clima organizacional, a confiança no mercado, além de uma boa alocação de recursos.

Percebe-se que, quando o assunto é a respeito da Responsabilidade Social Empresarial, é necessária a existência de uma gestão adequada para haver um planejamento, controle e direção competentes, seja na gestão pública ou privada (CARROLL, 2016). Isso aumenta a relevância quando se trata da prestação de serviços públicos, como de concessionárias, que devem primar pela qualidade de sua oferta como também pela a responsabilidade de sua administração e, conseqüentemente, pela a sua imagem.

É o caso de organizações como a CAGEPA, em João Pessoa, cujas atividades estão relacionadas ao direito à saúde pública, envolvendo o acesso e a distribuição de água potável e esgotamento sanitário.

Quando se fala sobre o Saneamento Básico, trata-se de um assunto muito delicado, pois se trata de direito à saúde pública que todos deveriam ter acesso, porém muitas vezes não é respeitado. Em pleno século XXI, há famílias que não possuem condições mínimas de qualidade de vida por não possuírem o tratamento do esgoto ou de água encanada nos domicílios.

Com isso, há a necessidade de se debater a existência de políticas e práticas de Responsabilidade Social em organizações desta área devem ser fundamentais para a sociedade, governança e natureza. Estas estão ligadas diretamente ao uso do elemento vital, a água, que de acordo com o filósofo grego, pré socráticos, Tales de Mileto (cerca de 624-545 a.C.) ela é o princípio de todas as coisas, além dos impactos na vida da população, que ainda hoje são carentes das atividades públicas da saúde. Outros grupos de interesse que sentem o resultado destas ações são todas as equipes de colaboradores das próprias organizações.

Desta forma, o presente trabalho tem como principal objetivo analisar como a CAGEPA, implementa suas políticas e práticas ambientais, sociais e de governança organizacional na percepção de gestores e funcionários de sua sede em João Pessoa/PB.

2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Responsabilidade Social Empresarial-RSE tem gerado durante décadas debates acerca da verdadeira conceituação do termo, tendo em vista que para muitos estudiosos ela está relacionada à lucratividade dos acionistas, compromisso ambiental, conduta ética organizacional, obrigações legais, qualidade de vida dos colaboradores ou ações sociais que as empresas devem seguir (BARBIERI e CAJAZEIRAS, 2017).

Essas discussões tornaram-se mais intensas a partir de 1962, quando Milton Friedman afirmou no livro *Capitalismo e Liberdades*, que existem “poucas coisas capazes de minar tão profundamente as bases de nossa sociedade livre do que a aceitação por parte dos dirigentes das empresas de uma responsabilidade social que não a de fazer tanto dinheiro quanto possível para seus acionistas” (FRIEDMAN, 2014, p.139). Com isso, Friedman queria dizer que as corporações não tinham que ter responsabilidade, além da de gerar lucro aos acionistas, por sua vez os acionistas quando tiverem posse dos lucros, poderiam realizar suas próprias filantropias, mas esta ação não é responsabilidade da empresa.

De acordo com Carroll (p. 500), em seus estudos iniciais sobre a temática, a RSE é uma abrangência que engloba os aspectos econômicos, legais, éticos e discricionários, Nesta, os fatores econômicos devem estar associados às lucratividades empresariais, enquanto as questões legais estão ligadas ao cumprimento do contrato social, legislações e regulamentos que as Organizações têm que operar. A responsabilidade ética é a percepção que a sociedade tem do que são as ações corretas que as empresas devem praticar, evitando que seja feita por obrigações as regras e leis. Por fim, a responsabilidade filantrópica ou discricionárias, é quando os empresários tomam a iniciativas, sem pressões da população ou Estado, de proporcionar aos *stakeholders* práticas beneficente e de bem estar, sendo assim eles geram restituições sociais, tornando-se empresa cidadã.

Em contrapartida às visões de Friedman e as primeiras teoria de Carroll, existe a percepção mais moderna de que a Responsabilidade Social é o conjunto de ações e ideologias corporativa que fazem parte das estratégias e que tem como objetivo de:

Evitar prejuízos e/ou gerar benefícios para todas as partes interessadas (*stakeholders*) na atividade da empresa (consumidores, empregados, acionistas, comunidade local, meio ambiente etc.), adotando métodos racionais para atingir esses fins e que devem resultar em benefícios tanto para a organização como para a sociedade (DIAS, 2012, p.20).

Sob a ótica de Reinaldo Dias (2012), é possível notar que a RSE é um conjunto de atividades organizacionais que visa a gestão estratégica que as empresas devem ter ao tratar os impactos ocasionadas na sociedade, na natureza, na economia e *Stakeholders* em geral. Já os novos estudos de Carroll (p.2) tratam que a RSE pode ser conceituada como sendo as "políticas e práticas que os empresários empregam para garantir que a sociedade ou as partes interessadas, com exceção dos proprietários das empresas, são consideradas e protegidas nas estratégias e operações da organização". A nova modelagem da pirâmide de Carroll, continua formada pelas as responsabilidades: econômicas, legal, ética e filantrópicas, ela foi "construída de forma que reflete os papéis fundamentais desempenhados e esperado pelas as empresas na sociedade" (CARROLL, 2016, p. 4).

Sob a ótica de Carroll (2016), a sociedade está transmitindo, constantemente, mensagens para que as empresas operem de forma ética, em conformidade com as leis e de maneira cidadã, ou seja, as organizações devem ter a expectativa e a obrigação de fazer aquilo que é certo, justo, legal e que vise ações para minimizar os danos ao *stakeholders* com quem as corporações interagem, além de contribuir com a comunidade, através dos recursos financeiros, humanos ou físico.

2.1. Políticas e Práticas de Responsabilidade Social Empresarial

A sociedade tem vivenciado uma série de mudanças ocasionadas pelo o aumento da globalização, uma destas mudanças é a percepção que existe a respeito de quais são os diferenciais competitivos de cada empresa, já que até o início da segunda metade do século XX, a ótica era voltada para o preço, qualidade do produtos ou serviços ofertados, atendimento e layout das empresas.

Segundo Ashley (2018, p.16), nas últimas décadas as percepções dos *stakeholders* vêm sendo modificadas, pois atualmente eles têm "adotado uma postura de vigilância e de cobrança do comportamento ético, da transparência e do comprometimento social e ambiental das empresas". Com isso, os grupos de interesses estão cada vez mais preocupados com o comportamento socioambiental, ético e cidadão organizacional, além da transparência de suas atividades e ações éticas. Gera, assim, tipos específicos de estratégias organizacionais que visem a qualidade de vida dos colaboradores, zelo pelo meio ambiente, respeito às diversidades humanas, cumprimento da legislação e benefícios para o futuro da humanidade.

Logo, é possível associar estas exigências ao futuro organizacional e da civilização mundial. Para que ele exista é necessário que os negócios tenham "um clima saudável para

funcionar no futuro, têm que tomar medidas agora que irão garantir a sua viabilidade de longo prazo” (CARROLL; SHABANA, 2010, p. 89). É possível verificar que no passado as empresas geraram inúmeros impactos negativos nas esferas sociais e ambientais, a exemplo dos relatos da Revolução Industrial (final do século XIX e início do século XX). Nas décadas mais recentes, tem-se observado movimentos mais responsáveis em algumas empresas, reforçando a importância dos negócios iniciarem o processo de Responsabilidade Social Empresarial, tem-se visto que a importância das organizações comecem o processo de implantação ou aperfeiçoamento das práticas e políticas de Responsabilidade Social Corporativa, para amenizar estas problemáticas socioambientais e atenderem as exigências de seus consumidores. A consciência organizacional de que é preciso caminhar a passos mais sustentáveis, mostra-se essencial para mudanças mais substantivas na sociedade.

Outros fatores que devem ser planejados, pelo corpo administrativo das empresas, são as políticas e práticas de RSE, focadas no negócio e valores particulares da instituição. De modo que a atividade visada para o negócio possa ser entendida como sendo o compromisso das empresas de “produzir bens e serviços que a sociedade deseja e para vendê-los com lucro” (CARROLL, 1979, p.500). De acordo com Carroll (1979), quando a empresa consegue gerar lucro na venda de seus produtos ou serviços, ela cumpriu a responsabilidade primordial do que a sociedade espera dela realizar, desencadeando assim as demais tipologias de RSE, a legal, ética e filantrópica, que posteriormente foram alteradas pelo pesquisador para econômica, legal e social.

Sob a ótica de Amaral (2007), a Responsabilidade Social Empresarial possui duas dimensões, a externa e interna, nota-se que no aspecto externo existe a relação das organizações com a sociedade, governo, meio ambiente, consumidores e fornecedores, por sua vez a dimensão interna é caracterizada pela participação dos colaboradores. Observa-se que, na esfera interna das empresas, as ações são voltadas para a mudança da filosofia organizacional, melhoria da gestão de pessoas, saúde e redução de danos ao meio ambiente e uso consciente dos materiais e insumos.

Segundo o Instituto Ethos (2019), é possível compreender essas práticas ao tratar a

Integração dos atributos de sustentabilidade nos processos de gestão da empresa e em seu modelo de negócios, ação esta que não se restringe à escolha dos insumos, na medida em que os inclui na cadeia de valor com vistas a promover a conciliação do lucro com a geração de valor para a sociedade (ETHOS, 2019, 17).

Em relação às atividades da gestão dos colaboradores, as temáticas que entram em pautas são a contratação de profissionais de diversas orientações sexuais, etnias ou gêneros,

proporcionar a qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho, introduzir a gestão participativa, remuneração, desenvolvimento de carreira (ETHOS, 2019).

Pode-se entender a promoção da diversidade humana como sendo peças importantíssimas para o ambiente de trabalho, pois vai levar a equidade para política organizacional, e para que ela tenha aplicabilidade é necessário que “mecanismos eficazes e adequados devem ser estabelecidos pela empresa com o propósito de coibir qualquer tipo de discriminação e de assegurar a diversidade em seus quadros funcionais” (ETHOS, 2019, p. 41). Tem-se apresentado relevante tanto para a empresa quanto para a sociedade, a contratação de pessoas que representam a diversidade humana, pois com isso as organizações mostram para seus *stakeholders* que ela é cidadã, que respeita as diferenças, obedece às leis, despreza o preconceito e as ações de proliferação do ódio.

Segundo o último Censo demográfico (IBGE, 2010), realizado em 2010, aproximadamente 7% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, seja ela auditiva, visual, locomotiva ou intelectual, esta população totaliza quase 45 milhões de pessoas.

Tem-se observado um aumento significativo da conscientização das organizações ao contratar pessoas com deficiência, demonstrado através dos dados fornecidos pela ferramenta Radar SIT, criada pela Subsecretaria de Inspeção do Trabalho-SIT, vinculada ao Ministério do Trabalho e Previdência. Este dispositivo mostra que, em 2010, existiam apenas 28.752 de pessoas com deficiência no mercado de trabalho formal. Já em 2019, o último ano em que a pesquisa foi realizada, a quantidade de profissionais com deficiência saltou de 28.752 para 45.040 de seres humanos incluídos sob ação fiscal do Ministério do Trabalho e Previdência. Porém é essencial que exista aumento da contratação deste público, já que em 2019, menos de 1% desta população é beneficiada por trabalhar de maneira formal nas organizações públicas ou privadas.

Quanto à administração da produção e de materiais, que visa a redução do desperdício, seja de matérias primas, atividades, tempo, energia e insumos, Contador, assevera que a produção mais limpa é um conjunto de:

Conceitos, estratégias e procedimentos que levam em conta a prevenção dos impactos à saúde e ao ambiente, do berço à cova, ou seja, matéria-prima e suas fontes naturais, processos industriais, uso ou consumo de produtos, destinação e tratamento de resíduos, produtos e suas embalagens (CONTADOR, 2010, p.333).

Outro assunto relacionado à produção mais consciente é o da cadeia de suprimentos mais responsável, em que a capacidade da empresa, mais precisamente a linha produtiva, mostra-se com avanços ainda tímidos. Entende-se que, para a produção mais limpa, deve ter

o “tripé da sustentabilidade, o valor do *stakeholder* e o desempenho ético, desde a primeira atividade de produção, ao longo da utilização do produto, até o fim da sua vida útil e mais além” (LAASCH; ROGER, 2016, p.292). Com esta afirmação, Laasch e Roger intencionava dizer que, para que haja a prática de RSE no campo operacional e produtivo, é necessária a existência de planejamento sustentável do início ao término da produção, ou seja, da aquisição das matérias primas, ultrapassando o final da vida útil do produto, como seu descarte correto.

Por fim, o relacionamento entre o Marketing e a Responsabilidade Social Empresarial se dá através da necessidade da comunicação entre a empresa e os clientes, investidores, colaboradores e demais *stakeholders*, pois “a comunicação e o marketing são os catalisadores do *business case*” (LAASCH; ROGER, 2016, p.358). Para Carroll (2010, p.85), pode-se compreender o *Business Case* como o “argumento ou fundamentos subjacentes que apoiam ou documentam a razão pela qual a comunidade empresarial deve aceitar e fazer avançar o caso de RSE” (CARROLL, 2010, p.85).

Sendo assim, pode-se observar que a implantação das políticas e práticas de Responsabilidade Social se faz presente em todos os setores administrativos das empresas, seja em Marketing, Gestão de Pessoas, Finanças ou Produção e operações. No marketing, está relacionada a promoção da relação entre empresa, *stakeholders* e natureza. Na gestão financeira e contábil, a Responsabilidade Social Empresarial se faz presente na lucratividade, no balanço social, no compromisso de manter a transparência monetária, investimentos.

Já nos Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas, a prática de RSE surge na remuneração, contratação, aprendizagem, qualidade de vida dos trabalhadores, saúde e segurança dos colaboradores. E, por fim, na gestão produtiva, ela está associada ao cuidado com as matérias primas, eliminação de impactos negativos aos homens e ao meio ambiente, uso consciente da água e energia, logística reversa, aquisição de produtos atóxicos, implantação de ações de reutilização, reciclagem e redução.

2.2. Implementação de políticas e práticas de RSE

De acordo com Ashley (2018), o Século XXI está proporcionando mudanças na vivência da atual realidade administrativa no universo corporativo, pois fatores como qualidade, preço ou até mesmo o bom atendimento, que eram considerados diferenciais na relação entre organizações e mercado, hoje são condições mínimas para a existência das

empresas. Observa-se a sociedade cada vez mais preocupada com a gestão mais transparente, ética e que foca nos aspectos socioambientais e no desenvolvimento sustentável.

Neste cenário, nota-se que empresas brasileiras vêm se dedicando mais aos estudos de implantação de políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial no ambiente interno das corporações. Como exemplo de empresa de economia mista que vem realizando políticas e práticas de RSE, destaca-se a Petrobras que, em seu relatório de sustentabilidade (PETROBRAS, 2021), traz para a sociedade e meio ambiente ações que visam a conservação da biodiversidade, segurança hídrica, redução de poluentes, direitos humanos, transparência das atividades, combate à corrupção, investimentos socioambientais e governança corporativa.

Observa-se que a implantação destas políticas da Responsabilidade Social Empresarial da PETROBRAS utiliza os fundamentos do *Global Reporting Initiative*-GRI. O relatório anual de sustentabilidade, elaborado pelo instituto *Global Reporting Initiative*, tem como objetivo “divulgar um modelo de evidenciação dos três desempenhos da empresa: econômico, social e ecológico”(VELLANI, 2011, p. 92). A escolha por esse modelo de balanço pode ter sido por apresentar análise aprofundada sobre as questões de impactos, riscos, oportunidades, geração de valores e transparência corporativa.

A PETROBRAS também usa o modelo de finança corporativa, *Sustainability Accounting Standards Board- SASB*, que pode ser compreendido como sendo normas “que define padrões para a divulgação de informações aos mercados financeiros” (MAY, 2018, p. 374). Na ótica da instituição *Value Reporting Foundation*, fundadora do relatório SASB, o referido modelo identifica subconjuntos de questões ambientais, sociais e de ambiente.

Constata-se no relatório de sustentabilidade da PETROBRAS (2021) que a tomada de decisão na escolha das normas SASB e GRI se deram pelo fato dos relatórios trabalharem com indicadores que se adequam à realidade organizacional. Isso porque eles demonstram ao corpo administrativo a importância da abordagem da Responsabilidade Social Empresarial na esfera interna e externa da organização, pois ela tem a meta de atender os mais diversos públicos, formados pela fornecedores, mídia, sociedade, entidades de classe, Organizações da Sociedade Civil (OSCs) e público interno.

Além disso, os relatórios *Global Reporting Initiative* (GRI) e *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) trabalham temáticas sobre ética no negócio e combate à corrupção; resiliência climática e transição para economia de baixo carbono; comunicação ativa e transparência, segurança e compromisso com a vida; prevenção de acidente e vazamento; ambiente regulatório, abertura do mercado e concorrência, resiliência

econômico-financeira e o impacto socioeconômico geram impactos significados para empresa, sejam na forma ambiental, social ou econômica (PETROBRAS, 2021). Nota-se que as práticas de RSE adotadas pela PETROBRAS geram impactos nos ambientes interno e externo da organização, pois essas ações estão ligadas aos clientes, colaboradores, população brasileira, investidores, diretoria, concorrentes e a natureza.

Outra empresa a se moldar às políticas e práticas da Responsabilidade Social é a Companhia Águas de Itapema, Sanesalto Saneamento-CONASA Infraestrutura, uma organização que atua no abastecimento de água e tratamento de esgoto na cidade de Itapema, Santa Catarina (CONASA, 2022).

A CONASA (2022) realiza atividades para recuperar as florestas; manter o padrão de qualidade do tratamento da água e esgoto; investe em tecnologia para controlar perdas ou vazamentos para evitar vazões do recursos hídricos. Outra atividade importante que realiza é a educação ambiental para a população que mora na região metropolitana de Itapema, através de palestras, eventos ou cartilhas temáticas. A Companhia Águas de Itapema, Sanesalto Saneamento, promove a substituição de luminárias para LED. Ela pretende mudar mais de cem mil luminárias em vias públicas da cidade de Itapema, reduzindo em média 60% do consumo de energia.

Uma das práticas de RSE realizada pela Sanesalto Saneamento é a ações de recolhimento de óleo de cozinha junto à população da cidade de Itapema. Esse processo foi visto como uma tentativa para amenizar a obstrução das redes de distribuição de esgoto e água, poluição do solo e do ar e mortalidade da fauna aquática (CONASA, 2022). A atividade de recebimento de óleo usado se inicia nos locais de atendimento ao clientes, com a disposição de coletores para garrafas *pet* com óleo já utilizado, depois essa substância poluente é encaminhado para locais que produzem sabão a base de óleo vegetal e a última etapa é embalar os sabões e distribuí-los gratuitamente para a sociedade. No ano de 2021, ela conseguiu distribuir 733 barras de sabão para a população mais vulnerável dos estados brasileiros.

De acordo com Associação Brasileira das Indústrias de Óleo Vegetais-ABIOVE, em 2021, foram produzidos 9.638.000 de toneladas de óleo de soja, cujo montante de 8.530.000 foi destinado ao consumo interno dos brasileiros. Nota-se que esta quantidade de óleo produzido em 2021, atrelado à desinformação populacional sobre descarte de óleo, na pia ou no vaso sanitário, pode gerar danos para meio ambiente e, conseqüentemente, para a sociedade, pois de acordo informações da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo, um litro de óleo pode contaminar até 25 mil litros de água (SABESP, 2022).

Observa-se que, se 1% do óleo fabricado no país seja despejado de forma incorreta, cerca de 853.000 toneladas vão parar no solo, recursos hídricos ou na encanação da distribuição de água e esgotamento sanitário, ou seja, mais de 21 bilhões de litros de água serão contaminados, ocasionando assim poluição na água, solo e ar.

3. AVALIAÇÃO DE RSE

3.1. Global Reporting Initiative-GRI

A instituição *Global Reporting Initiative- GRI* foi criada no ano de 1997, na cidade estadunidense de Boston. Ela nasceu após uma série de protestos populares a respeito dos danos ambientais que foram ocasionados depois do derramamento de óleo do *Exxon Valdez oil spill*, no dia 24 de março de 1989, no Alasca. De acordo com o próprio Instituto GRI (2022), as suas origens estão ligadas à ONG 's CERES e ao Instituto Tellus (com envolvimento do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente). Identifica-se que a GRI

Vislumbra um futuro sustentável possibilitado pela transparência e diálogo aberto sobre impactos. Este é um futuro em que relatar impactos é prática comum por todas as organizações ao redor do mundo. Como fornecedor dos padrões de divulgação de sustentabilidade mais usados no mundo, somos um catalisador para essa mudança (GLOBAL REPORTING INITIATIVE, 2022).

O principal objetivo da *Global Reporting Initiative* é “criar uma padrão internacional, um marco comum para a divulgação da sustentabilidade como ferramenta para que as organizações articulem as dimensões econômicas, ambientais e sociais de suas atividades, produtos e serviços” (DIAS, 2012, p. 145).

O relatório anual de sustentabilidade elaborado pela *Global Reporting Initiative* é presente em diversos países, inclusive no Brasil. Na ótica de Dias (2012), o uso do relatório GRI foi utilizado pela primeira vez no território brasileiro pela organização de cosméticos Natura, no ano de 2001. De acordo com a pesquisa intitulada *The time has come: The KPMG Survey of Sustainability Reporting 2020* (KPMG,2020), realizada entre julho de 2019 a junho de 2020, com 5.200 companhias, destas empresas 100 são brasileiras, demonstra que 85% das organizações nacionais elaboram relatório de sustentabilidade e que 72 instituições respondentes usam o modelo da *Global Reporting Initiative- GRI*.

3.2. Balanço do IBASE

O IBASE é uma empresa sem fins lucrativos, que surgiu no ano de 1981, por Herbert de Souza, Carlos Afonso e Marcos Arruda. O Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas-IBASE (2022) se define como sendo uma organização de cidadania ativa, que produz e formula conhecimentos, análises, questões e propostas como argumentos para a ação democrática transformadora.

Na década de 1990, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas foi responsável pela criação do balanço social do IBASE. De acordo com o próprio instituto (2022), o balanço social foi elaborado com objetivo de viabilizar as práticas da Responsabilidade Social Empresarial, aumentando o vínculo da relação entre as organizações, sociedade e natureza, podendo ser compreendido como uma ferramenta estratégica que avalia e multiplica os exercícios de RSE.

Para Tinoco e Kraemer (2011, p.63), o balanço social é um “instrumento de gestão e de informação que visa evidenciar, de forma mais transparente possível, informações contábeis, econômicas, ambientais e sociais, do desempenho das entidades, aos mais diferenciados usuários”. Por sua simplicidade, é de fácil entendimento e aplicação, servindo de guia para, principalmente, pequenos negócios, além de inspiração para criação de balanços personalizados.

Sob a ótica de Vellani (2011), o balanço social do IBASE organiza as informações de acordo com os seguintes itens: base de cálculo; indicadores sociais internos; indicadores sociais externos; indicadores ambientais; indicadores de corpo funcional; informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial; e outras informações.

3.3. CAGEPA

A Companhia de Água e Esgoto da Paraíba, é uma empresa de economia mista, participante da administração indireta do estado da Paraíba, responsável pelo fornecimento de água potável e esgotamento sanitário para a população paraibana. Atualmente, a CAGEPA possui 2.849 colaboradores, distribuídos nas gerências regionais do Litoral, Brejo, Borborema, Espinharas, Rio do Peixes e Alto Piranhas (CAGEPA, 2021). É possível entender empresa de economia mista como sendo:

Entidades de capital aberto, dotadas de personalidade jurídica de direito privado, instituídas por meio de autorização legislativa e registro em órgão próprio para exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima, cujas ações com direito de voto pertencem, na maioria, à União ou a uma entidade de administração indireta. São empresas estatais submetidas à lei da S. A, constituídas

com a finalidade de explorar atividade econômica de interesse do Estado para cumprir seus fins (DIAS, 2017, p.31).

De acordo com Cláudia Costin (2010), essas entidades são caracterizadas por não possuírem o direito aos privilégios fiscais, mas devem contratar colaboradores através de concurso público e promover processos licitatórios para aquisição dos insumos necessários, como consta na Lei do Servidor Público, nº 8.666/1993, além de estudar os princípios básicos da administração pública, para as contratações de obras, serviços, compras e alienações.

Sendo assim, esse tipo de organizações são aquelas que possuem uma ligação indireta com a esfera municipal, estadual ou federal. No caso da CAGEPA, ela é ligada diretamente à Secretaria de Estado da Infraestrutura, Recursos Hídricos e Meio Ambiente- SEIRHMA. Com isso, observa-se que, para aquisição de pessoas, a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba deve realizar o processo seletivo através de concurso público, bem como o procedimento licitatório é a maneira correta para realização de compras, obras ou serviços que o órgão irá precisar.

A CAGEPA é a principal empresa responsável pelo fornecimento de água e esgotamento sanitário do estado Paraíba, pois dos 223 municípios paraibanos, ela atende duzentas cidades e mais vinte e quatro distritos ou povoados.

Seus serviços principais são os de armazenamento, captação, adução, tratamento, reservação, distribuição e manutenção da água, além da coleta, comercialização e lançamento de efluentes do esgoto sanitário. De acordo com Rosa, Fraceto, Moschini-Carlos (2012, p. 49) “a implantação de sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário, em municípios e localidades urbanas e rurais, constitui-se em importantes ações de saneamento ambiental”.

Assim, proporcionar o serviço de distribuição d'água e esgotamento para a sociedade paraibana é um desafio elementar para garantir melhores condições e manutenção da vida, com isso existe o benefício para a saúde populacional, sendo necessária a realização de esforços para melhorar os indicadores sociais e amplificação de serviços de saúde (ROSA, FRACETO, MOSCHINI-CARLOS, 2012).

Nota-se que o fornecimento de água e esgoto para a população está diretamente ligado à saúde pública, pois com a problemática da escassez do saneamento básico a sociedade estará cada vez mais exposta a doenças, mortalidade infanto-juvenil e a pobreza extrema. Pensando nisso, a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba afirma vir implementando

medidas para ampliar e melhorar a qualidade do saneamento básico na Paraíba (CAGEPA, 2021).

De acordo com a Agência Nacional de Água e Saneamento Básico-ANA, através do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento- SNIS (SNIS,2020), dos mais de 4 milhões de paraibanos, em 2020, apenas 3,2 milhões de pessoas possuem acesso à água encanada, ou seja, o fornecimento deste elemento vital, engloba cerca de 83% da população.

O Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento mostra que mesmo existindo cerca de 17% da sociedade paraibana que não possuem água encanada em seus domicílios, nota-se que em uma década a Paraíba teve melhorias em relação ao fornecimento de água para sua população, pois no ano de 2010 apenas 72,60% dos habitantes possuíam água potável.

Já em relação ao esgotamento sanitário na Paraíba, os dados de 2020 (SNIS, 2020) mostram que o estado enfrenta uma problemática maior, pois só existem 1,5 milhões de pessoas com acesso a esse serviço, representando cerca de 38,20% da população. Mesmo com esse cenário preocupante, observa-se que a Paraíba deu pequenos passos na ampliação desse serviço de saneamento básico, já que entre os anos 2010 e 2020 ocorreu o aumento de 18% de habitantes que possuem esgotamento sanitário em seus lares.

4. PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

A presente pesquisa tem como abordagem o formato misto, quali-quantitativa, pois através dele demonstra “situação natural, oferecendo riqueza de dados descritivos, bem como focalizando a realidade de forma complexa e contextualizada” (MARCONI e LAKATOS, p.303, 2022), que só é possível na abordagem qualitativa. Na parte quantitativa, tem como “fundamentos os pressupostos da abordagem positivista, que admitem a existência de uma única realidade objetiva” (GIL, 2019, p. 175).

A abordagem qualitativa aconteceu nesta pesquisa através da utilização de entrevistas com dois gestores da CAGEPA. Segundo Lakatos e Marconi (2021, p. 101), a “entrevista é uma forma de conversa que se dá em um encontro entre duas pessoas, em que uma, estimulada por questionamentos do entrevistador, fornece informações a respeito de determinado assunto”.

Por sua vez, a abordagem quantitativa ocorreu com as respostas do questionário, elaborado para obter dos trinta colaboradores da sede administrativa CAGEPA, a percepção a respeito de sua participação na implementação de políticas e práticas de Responsabilidade Social da organização. Tendo em vista que o questionário “é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (LAKATOS e MARCONI, 2021, p. 107), para a concretização da coleta de dados desta pesquisa, foi enviado o questionário para os funcionários utilizando *email e whatsapp*. Já as entrevistas foram realizadas através da ferramenta *google form*.

Os instrumentos de pesquisa utilizados foram definidos a partir da necessidade exposta no objetivo do estudo, assim, optou-se pela elaboração de duas relações de perguntas não estruturadas, para que fossem aplicadas nos métodos de coleta de dados, entrevista e questionário. Compreende-se a entrevista como “uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação” (GIL, p.125, 2019). Já o questionário é conceituado (GIL, 2019, p.137) como “a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado”.

Em relação ao universo da pesquisa, o “conjunto definido de elementos que possuem determinadas características” (GIL, 2019, p.101), foi pré-definido como todos os

colaboradores da CAGEPA da capital paraibana, João Pessoa. Nesse ambiente de pesquisa, o universo é composto por 410 pessoas.

Deste universo de pesquisa, composto por funcionários da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba, que trabalham em João Pessoa, teve como amostragem a participação de 30 pessoas pesquisadas, o que equivale a 7,32% do universo de 410 colaboradores da CAGEPA. A amostra é um “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. (GIL, 2019, p.101). Devido ao pouco tempo disponível para a concretização desta pesquisa foi estabelecida a amostragem por conveniência, que, sob a ótica de Lakatos e Marconi (2021), é um processo de seleção de pessoas realizado de maneira não probabilística, que visa captar a opinião, ação ou intenção da amostra de pesquisa.

Para a realização da entrevista foram selecionadas a Gerente de Meio Ambiente, funcionária efetiva da CAGEPA desde de 2009, aqui denominada como E1. Ela foi escolhida por trabalhar com as esfera das questões ambientais. Assessora de Gestão Empresarial, funcionária da CAGEPA desde 2016, será denominada com E2. As entrevistas com os gestores ocorreram no período de 15 a 20 de maio de 2022. Para coletar as informações, foi utilizada a ferramenta do *Google Forms*, tendo questões para observar a criação, dificuldade, participação dos colaboradores, pontos de melhorias e benefícios que a implementação da política e práticas de RSE trouxeram para a CAGEPA, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 - Questões selecionadas da entrevista

| Nº | Texto da Pergunta | Objetivo da Pergunta |
|----|--|--|
| 1 | Como ocorreu a criação das políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial-RSE na CAGEPA? | Percepção do gestor o surgimento da políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial na CAGEPA. |
| 2 | Como ocorreu a criação das políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial-RSE na CAGEPA? | Quantificar o período de existência da política e práticas de RSE na empresa. |
| 3 | Quais foram as principais dificuldades enfrentadas pela a CAGEPA ao implantar políticas e práticas de RSE? | Identificar as principais dificuldades enfrentadas pela empresa na implementação de RSE. |
| 4 | Sobre o conjunto de políticas e práticas de RSE, na sua percepção, quais foram os benefícios que a CAGEPA obteve desde sua implantação até os dias atuais? Houve alguma desvantagem? | Identificar os benefícios e desvantagens na implementação de políticas e práticas de RSE na organização. |
| 5 | Qual (is) modelo (s) de balanço social que a CAGEPA utiliza? | Identificar se a CAGEPA usa algum tipo de modelo de balanço social. |

| Nº | Texto da Pergunta | Objetivo da Pergunta |
|----|--|--|
| 6 | Na sua opinião, os funcionários da CAGEPA são colaborativos na implementação das políticas e práticas de RSE da empresa? Numa escala de zero (menos colaborativos) a dez (mais colaborativos), que nota daria aos seus funcionários? | Verificar a percepção dos gestores sobre a colaboratividade dos funcionários da CAGEPA, na implementação de políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial. |
| 7 | Quais são as práticas de RSE da CAGEPA que mais se destacam na sua opinião? Por que? | Observar quais são as práticas que se destacam, na opinião dos gestores. |
| 8 | Quais são as práticas de RSE da CAGEPA que necessitam de melhorias? Por que? | Identificar quais as práticas que precisam ser melhoradas. |
| 9 | Na sua opinião, as práticas estão em consonância com as políticas de RSE da CAGEPA? | Identificar a percepção do gestor sobre a consonância entre a prática e políticas adotadas pela CAGEPA. |
| 10 | Marque as alternativas que correspondem a temas abordados pelas políticas e práticas de RSE da CAGEPA: (Pode marcar até 5 alternativas) | Identificar quais são as políticas e práticas que os gestores acham mais relevantes na CAGEPA. |

Fonte: Elaboração própria, 2022.

Já em relação ao questionário, foi utilizado a ferramenta do *Google Forms*, no período de 13 a 20 de maio de 2022, ele foi aplicado a 30 colaboradores da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba, que atuam na sede administrativa, localizada na cidade de João Pessoa-PB, escolhidos de forma aleatória. O questionário contou com 10 perguntas, divididas entre as demográficas e sobre o tema de Responsabilidade Social Empresarial. As primeiras seis perguntas foram sobre cargo, idade, gênero, deficiência, escolaridade e etnia. Já as outras quatro perguntas foram elaboradas para captar a participação de colaboradores na implementação de políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial. E, por fim, as três últimas perguntas foram sobre as práticas de RSE que mais se destacam de acordo com a percepção dos funcionários, quais precisam de melhorias e quais foram os benefícios que a implementação de RSE gerou para a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba- CAGEPA, segundo suas percepções.

Os instrumentos de pesquisa utilizados, entrevista e questionário, foram elaborados a partir dos estudos dos autores Carroll, Elkington e Dias, dos indicadores dos balanços GRI e IBASE, bem como a partir das experiências da Petrobras e da Sanesalto.

A técnica de análise de conteúdo é utilizada “para o tratamento de dados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema” (VERGARA, 2015, p.7), nesta pesquisa foi usada na análise dos dados qualitativos. Já os dados quantitativos teve como técnicas *Microsoft Excel*, na elaboração dos gráficos.

Os resultados encontrados nesta pesquisa representarão a realidade limitada aos seus respondentes, tendo em vista que grupo de respondentes, equivale a aproximadamente 7,32% do universo pesquisado, que é de 410 colaboradores da sede administrativa da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba- CAGEPA, João Pessoa/PB.

5. ANÁLISE DOS DADOS

No presente tópico vão ser demonstrados os dados obtidos por meio das entrevistas com gestores e questionários aplicados aos colaboradores da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba- CAGEPA. Esta parte da pesquisa foi dividida da seguinte forma: análise das entrevistas realizadas e análise do questionário.

5.1. Análise das entrevistas

Para serem entrevistadas foram escolhidas a Gerente de Meio Ambiente, funcionária efetiva da CAGEPA desde de 2009, ela foi escolhida por trabalhar com as esfera das questões ambientais. A Assessora de Gestão Empresarial, funcionária da CAGEPA desde 2016, responsável pela elaboração do relatório anual da administração e de sustentabilidade.

As entrevistas ocorreram no período de 15 a 20 de maio de 2022, tendo questões para observar a criação, dificuldade, participação dos colaboradores, pontos de melhorias e benefícios que a implementação da política e práticas de Responsabilidade Social Empresarial.

Observa-se que a implementação de prática e política de Responsabilidade Social Empresarial foi incorporada recentemente na CAGEPA. Dos 55 anos de sua fundação, há menos de cinco anos surgiram debates sobre os impactos, positivos e negativos, que os serviços de fornecimento de água e esgoto ocasionam para os *stakeholders*, sejam eles clientes, fornecedores, colaboradores, sociedade local, fauna e flora.

Conforme relatado pela entrevistada 1 ao dizer que :

Foi criada a Política Ambiental da companhia em virtude de um financiamento do Banco Mundial. Fomos questionados quanto à política da empresa. Era uma necessidade. No entanto, sempre era deixada para o segundo plano. Como os financiamentos do Banco Mundial exigem o cumprimento de salvaguardas sociais e ambientais, foi criada a política e também uma nova Diretoria que engloba a Gerência de Meio Ambiente, que é composta pela Subgerência de Licenciamento Ambiental e pela Subgerência de Ação Social. Entrevistada 1 (Criação de Políticas e práticas de RSE na CAGEPA, 15 de maio de 2022).

A entrevistada 2 comenta que a implementação de políticas e práticas da CAGEPA ocorreram através da necessidade de alinhamento e normatização referente a vários temas na Companhia. É benéfico não apenas no âmbito organizacional, mas também o modo como a empresa se posiciona diante do mercado e da sociedade como um todo.

Percebe-se, portanto, que a criação das políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial, não surgiu de maneira espontânea na CAGEPA, mas por imposição do Banco Mundial.

De acordo com as gestoras, a Responsabilidade Social Empresarial é presente na organização desde de sua fundação 1966, intensificando-se entre os anos de 2020 e 2021, quando foi criada a política e a Diretoria de Inovação, Novos Negócios e Meio Ambiente. No entanto, a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba tem um departamento, que existe há mais de 20 anos, responsável por proporcionar um trabalho técnico social nas obras da CAGEPA.

Ao que tudo indica, a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba já demonstrava alguma preocupação e ação de RSE há aproximadamente 20 anos, ainda que limitada. A maior conscientização sobre o tema veio a surgir a partir de 2020.

Ambas entrevistadas concordaram que as principais dificuldades enfrentadas pela CAGEPA ao implementar políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial estão atrelada aos colaboradores, pois a E1 informa que no ambiente de trabalho poucas pessoas reconheciam a importância do trabalho social e ambiental dentro da companhia. Já para a E2, a dificuldade maior foi na capacitação dos funcionários e acompanhamento da execução das atividades de RSE. Sobre a ótica da primeira, em virtude das exigências da legislação e da valorização do trabalho social nas comunidades esse olhar vem mudando e todas as diretorias da CAGEPA hoje buscam o setor Socioambiental.

Os indicadores relatados pelas entrevistadas mostram que a CAGEPA tem dificuldades em relação aos seus colaboradores, quando a temática gira em torno da Responsabilidade Social Empresarial, pois poucos funcionários foram capacitados e tiveram reconhecimento adequado sobre a importância de políticas e práticas de RSE para a organização. Isso gera na empresa ações não participativas dos colaboradores, desencadeando assim uma percepção que a Responsabilidade Social Empresarial da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba não tem a participação dos principais grupos de interesses, fazendo surgir assim, dúvidas sobre a veracidade da filosofia organizacional adotada pela CAGEPA e se a RSE está presente nos departamento do órgão.

Já os benefícios que os conjuntos de políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial trouxeram para a companhia, ao longo deste dois últimos anos, a E1 afirma que:

Quanto às questões ambientais, a CAGEPA vem buscando a conformidade com os órgãos de fiscalização e também buscando parcerias com projetos sustentáveis. O trabalho com ONGS é uma forma de mostrar o compromisso que a CAGEPA tem com o meio ambiente. Na parte social, na execução de cada obra, nossas assistentes sociais estão presentes, junto à população, informando sobre as obras, tirando

dúvidas, resolvendo pendências. Isso cria uma proximidade da população com a empresa. E 1 (Desvantagens e benefícios, 15 de maio de 2022).

“A prática e políticas de RSE na Companhia tiveram vários benefícios, entre eles o alinhamento de informações, procedimentos e comportamentos trazendo resultados positivos”, segundo a E2 (Benefício e desvantagens, 20 de maio de 2022). As duas entrevistadas observaram que a Responsabilidade Social Empresarial não trouxe nenhuma desvantagem para a empresa.

O Relatório da Administração e de Sustentabilidade (CAGEPA, 2021) não segue nenhum modelo de balanço social. A base deste relatório é o conjunto das normas internacionais de contabilidade. Na percepção das entrevistadas, os colaboradores receberam as notas 7 e 8, respectivamente, na escala que varia entre 0 e 10, quando o assunto é ser colaborativo na implementação das políticas e práticas na CAGEPA.

As notas dadas pelas as entrevistadas parecem indicar um bom nível de colaboração, que deve promover bons resultados, entretanto sugere também que tem de melhorar.

Já as práticas de Responsabilidade Social Empresarial que a CAGEPA realiza, as que mais se destacam na visão das entrevistadas, são: disseminar a educação ambiental, realizar ações socioeducativas e de gênero, reduzir os impactos ao meio ambiente.

Para a E1, a conformidade da companhia com a legislação vigente é a principal prática que necessita de melhorias, pois durante muito tempo isso ficou em segundo plano e hoje tem muita coisa a ser feita. Mesmo assim, ambas compactuam na ideia de que as práticas estão em consonância com as políticas de Responsabilidade Social Empresarial da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba.

Ao que tudo indica, outro ponto de melhoria que a CAGEPA deve ter atenção é a conformidade com a legislação, esse indicador mostra que algumas práticas administrativas e operacionais da companhia não está respeitando as leis ou normas vigentes, gerando impactos negativo na conduta ética organizacional, tendo em vista que ética é uma ferramenta importantíssima para a elaboração e aplicação das políticas de RSE na empresa.

Por fim, os temas abordados pelas políticas e práticas de RSE da CAGEPA, que se destaca na visão da entrevistada 1 são a preservação do meio ambiente, ética, mulheres em cargo de chefia e qualidade de vida aos seus trabalhadores. Já para a entrevistada 2 as temáticas que merecem destaque são ética, preservação do meio ambiente e cidadania.

Os temas que a RSE trabalha, os que são mais relevantes para as entrevistadas, são a preservação ambiental, ética, mulheres em cargo de chefia, cidadania e qualidade de vida no trabalho. Nota-se que a ética é de suma importância para organização, porém a CAGEPA ainda tem dificuldade com legislação vigente, já a preservação ambiental é importante, pois o serviço da companhia é relacionado com recurso ambiental elementar, a água, por isso espera-se da CAGEPA uma preocupação ainda maior sobre o zelo pela natureza.

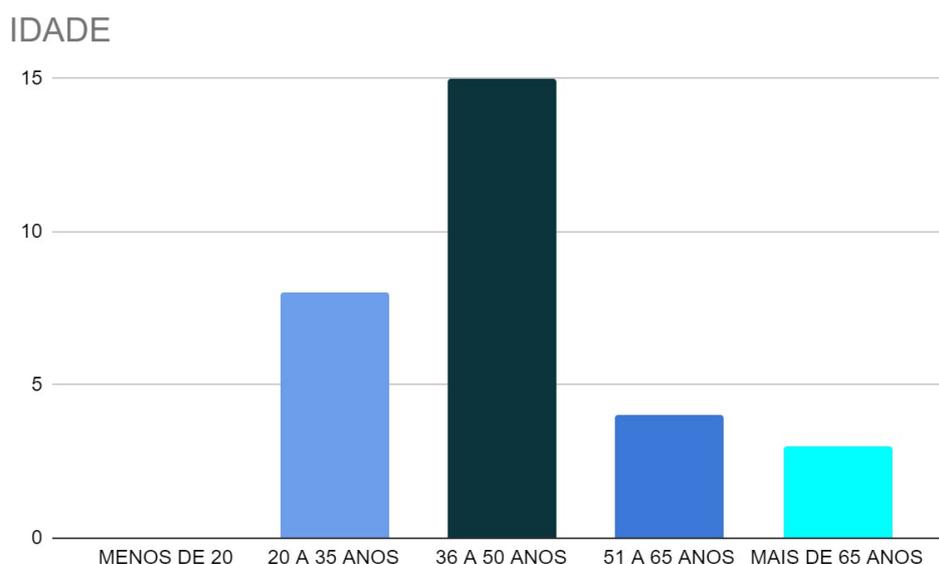
Mulheres em cargos de chefia e cidadania são fundamentais para a organização, já que mostra que a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba se preocupa com as questões sociais, pois ter mulheres em cargos de destaque organizacional é também um ato de cidadania, por se tratar de conquista para a população.

5.2. Análise do questionário aplicado

Para responder o questionário, foram escolhidos 30 colaboradores da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba, que atuam na sede administrativa, localizada na cidade de João Pessoa- PB. Por causa do pouco tempo disponível para a concretização desta pesquisa, foi estabelecida a amostragem por conveniência. Assim como a entrevista, o questionário ficou disponível para respostas do dia 13 a 20 de maio de 2022, contando com 10 perguntas divididas entre as demográficas e sobre o tema de Responsabilidade Social Empresarial. As primeiras seis perguntas foram sobre cargo, idade, gênero, deficiência, escolaridade e etnia. Já as outras quatro perguntas foram elaboradas para captar a participação de colaboradores na implementação de políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial, quais são as práticas de RSE que mais se destacam de acordo com a percepção dos funcionários, quais precisam de melhorias e quais foram os benefícios que a implementação de RSE gerou para CAGEPA, segundo suas percepções.

A pesquisa contou com a participação de funcionários operacionais e administrativos da sede administrativa da CAGEPA. Dos 30 participantes, metade da amostra tem entre 36 e 50 anos e apenas 3 colaboradores possuem mais de 65 anos, conforme demonstra a Figura 1.

Figura 1- Faixa etária dos participantes do questionário



Fonte: Elaboração própria, 2022.

Já em relação aos gêneros que os colaboradores se identificam, 15 são homens, 11 são mulheres e 4 não se identificam como homem ou mulheres, se englobam no universo LGBTQIA+. Nenhum dos respondentes é portador de deficiência.

Dos trinta participantes, quanto ao nível de escolaridade a metade possui superior completo, 23,30% têm o médio completo. Apenas 6,70% têm fundamental incompleto.

Verificou-se a presença da diversidade étnica na CAGEPA, pois, dentre os respondentes, 10 pessoas se autodeclararam como branco, 6 como negros, 10 como pardos, 1 como indígena e outros 3 não quiseram ou não se declaram pertencentes a alguma etnia.

Um fator preocupante é que, dos 30 respondentes, nenhum participou de alguma forma da criação das políticas e práticas de responsabilidade social da CAGEPA. Como consequência, não puderam marcar as demais questões formuladas no instrumento de pesquisa. Este fato pode significar a superficialidade das políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial da Companhia de Água e Esgoto, uma vez que 7,31% dos colaboradores da área administrativa não participaram de sua criação. É claro que existe a possibilidade de que outros, que não integraram os respondentes, tenham tido voz na criação do documento discutido. No entanto, nenhum dos 30 participantes seria muita coincidência.

Ao que parece a criação de projetos essenciais ao melhor desenvolvimento da organização são centralizadas no seu topo hierárquico, não tendo a participação e

contribuição de setores e níveis hierárquicos subordinados. Se assim procede a realidade da empresa, pode justificar o discurso das gestoras entrevistadas, sobre maior dificuldade da implantação das políticas e práticas de RSE na CAGEPA seja com o pouco reconhecimento da importância do tema pelos colaboradores. Se não houve, de algum modo, sua participação ou representação, a tendência é que não valorizem as ações em prol de políticas, que podem ter sido imposto de cima para baixo na hierarquia organizacional.

Caso tenha sido apenas coincidência dos respondentes representarem aqueles que, dos 410 funcionários, não participaram da criação das políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial, talvez a CAGEPA necessita realizar campanhas que conscientizem seus colaboradores, as vantagens da RSE na organização, bem como a relevância de suas ações para a sociedade como um todo.

5.3. Sugestões de melhoria

Esta pesquisa tem como objetivo analisar como a Companhia de Água e Esgoto da Paraíba, implementa suas políticas e práticas ambientais, sociais e de governança organizacional na percepção de gestores e funcionários de sua sede em João Pessoa.

De acordo com o Relatório da Administração e de Sustentabilidade da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba (2021), foi observado que a CAGEPA possui algumas práticas e políticas de Responsabilidade Social Empresarial, como ser participante do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção; transparente; ter 43 mulheres nos cargos gerenciais; proporcionar plano de saúde aos casais, incluindo os homoafetivos; trata e registra as pessoas pelo nome sociais; tem o Programa de Atendimento Psicológico para os colaboradores e o programa de Valorização da Vida. Esses dados corroboram com a postura indicada pelos indicadores dos balanços IBASE e GRI (TINOCO e KRAEMER, 2011).

O Programa de Valorização da Vida foi idealizado para proporcionar ao funcionário da CAGEPA experiência com práticas esportivas, como futebol, futsal, corridas, ginástica laboral, pilates e terapia ocupacional. Desde 2012, a CAGEPA possui uma assessoria esportiva, conhecida como Runner Team, que faz a mudança de hábitos para todos os colaboradores que desejam participar (CAGEPA, 2021).

Com esta pesquisa também foi observado que a CAGEPA não utiliza balanço social dos tipos SASB, GRI ou IBASE. Seu relatório anual da Administração e de sustentabilidade-2021 (CAGEPA, 2021) tem como base normas internacionais de contabilidade. Se a organização optasse por adotar um modelo de balanço social, ela estaria em mais conformidade com as normas internacionais da Responsabilidade Social Empresarial.

Por fim, são necessárias medidas para ampliação dos serviços de esgotamento sanitário e distribuição de água, já que de acordo com o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento- SNIS (SNIS,2020), cerca de 17% da população paraibana, em 2020, não possuíam acesso à água encanada e potável. Já em relação ao esgotamento sanitário, a mesma pesquisa demonstrou que 61,80% dos paraibanos não possuem acesso ao referido serviço. Ora, essa questão está intrinsecamente relacionada com a atividade fim da organização e com a Responsabilidade Social Empresarial.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Responsabilidade Social Empresarial é a junção de ações e ideias, presente na estratégias das empresas que visa gerar benefícios ou evitar danos para os *Stakeholders*, seja eles clientes, fornecedores, colaboradores, população local, acionistas, sindicatos, diretores, Estado ou natureza, resultando assim melhorias para a própria organização quanto para a sociedade em geral.

Visando as mudanças de pensamento e de comportamento dos grupos de interesse, tanto as organizações do setor público ou privado vêm investindo cada vez mais na implementação de política e práticas de RSE, tornando-as em empresas preocupadas com as problemáticas sociais, ambientais e de governanças, ou seja, isso significa que as empresas devem, vêm buscando medidas de obediência às leis, ser economicamente lucrativa e gerando impactos positivos para a sociedade. Exemplo de empresas que vêm trabalhando internamente RSE temos a PETROBRAS e a CONASA.

O presente artigo científico teve como objetivo analisar como ocorre a implementação de políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial nos serviços de saneamento básico, fornecimento de água e esgotamento sanitário da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba-CAGEPA. Para tanto, contou com a participação de gestores e colaboradores da sede administrativa, localizada na capital paraibana, João Pessoa.

A CAGEPA é atualmente a principal organização de saneamento no estado da Paraíba, prestando serviços de distribuição de água potável e esgotamento sanitário para 200 municípios e vinte e quatro distritos ou povoados. Por esse fato, foi importante estudá-la e observar que a implementação de políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial na Companhia de Água e Esgoto é um acontecimento recente isso porque o assunto começou a ser debatido no ano de 2020, quando a empresa precisou adquirir financiamentos no Banco Mundial e foi questionada pelo banco sobre a políticas socioambientais que a companhia tinha.

Desde então o tema de RSE se faz presente na esferas estratégicas da CAGEPA, norteando-se pela filosofia organizacional, na qual a sua missão é promover saúde pública e qualidade de vida, por meio da universalização do saneamento básico de forma sustentável e seus valores e crenças vinculados ao foco no cliente; a inovação com simplicidade; a sustentabilidade financeira, ambiental, social e cultural; a transparência e ética; a valorização do capital humano; e o compromisso com os investidores (CAGEPA, 2021). A Responsabilidade Social Empresarial da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba caminhando, a organização já observa resultados positivos surgido com a implementação de política e práticas de RSE, a exemplo da proximidade ainda maior entre a população e a companhia.

O resultados desta pesquisa, mostra que a implementação de Responsabilidade Social Empresarial da CAGEPA é um acontecimento recente, pois foi intensificado em 2020, pelo fato da organização ser questionada pelo Banco Mundial sobre as práticas de Responsabilidade Social Empresarial, mesmo existindo ações benéficas para as pessoas, meio ambiente e econômico, desde do ano de fundação da empresa. Nota-se também que a RSE foi incorporada na Companhia de Água e Esgoto da Paraíba sem a participação dos 30 respondentes, gerando assim desconhecimento e participação das práticas de RSE da empresa.

Por fim, a pesquisa realizada teve algumas limitações, a primeira foi tempo curto para a coleta dos dados, tendo em vista problemas de saúde, ocasionando assim uma redução da amostra, fazendo surgiu a amostragem por conveniência. A segunda limitação se deu pelo fato do deslocamento até a sede administrativa da CAGEPA. Outra limitação foi a disponibilidade e conciliação do tempo, pois o encontro para ver a possibilidade de realizar as entrevistas e da autorização do uso do nome da organização só poderia ocorrer entre segunda e sexta, em horário comercial.

Quanto à realização de futuros trabalhos sobre Responsabilidade Social Empresarial, a temática é vasta e está em ascensão. Estudos futuros podem trazer abordagem organizacional focada na visão de consumidores ou todos os colaboradores. Responsabilidade Social Empresarial é a área de estudo de suma importância para todos tipos de empresas, podendo ser trabalhado sob temas mais específicos, em diversas áreas científicas, como o marketing, contabilidade, finanças, recursos humanos, logística, gestão de produção, inovação e estratégia.

Assim como a RSE, os temas que giram em torno do saneamento básico é bem relevante e há muito a ser explorado, já que quando se trabalha sobre esgotamento sanitário, água potável e coleta de resíduos sólidos, estamos falando de saúde pública e direito que todos os cidadãos têm, e que, muitas vezes não, é respeitado.

Esta pesquisa traz resultados e reflexões satisfatórios, acerca das dificuldades e benefícios que acontecem quando o corpo administrativo toma a decisão centralizada ou participativa de implementar política e prática de responsabilidade social empresarial em organizações de João Pessoa. Desta forma, gerar debate e pensamentos para o universo acadêmico, gestores e sociedade em geral sobre como se impacta as demais pessoas e natureza, bem como a visão de que todos os homens são responsáveis pela redução das problemáticas socioambientais.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO-ANA. **Sistema Nacional de Informações sobre saneamento 2020**. Relação de pessoas com água e esgotamento sanitário na Paraíba em 2020. Brasília: ANA. 2020. Disponível em <http://www.snis.gov.br/painel-informacoes-saneamento-brasil/web/painel-setor-saneamento>. Acesso em: 30 abr. 2022.
- AMARAL; Roberto Galassi. **Responsabilidade Social da Empresa: a área de gestão de pessoas como mediadora entre a organização e a comunidade**. Orientador: Antonio Vico Manas. 2007. 182. Dissertação (Mestrado)- Administração, Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007.
- ANDRADE, Maria M. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10ª edição. São Paulo. Grupo GEN, 2012.
- ASHLEY, Patrícia A. **Ética, responsabilidade social e sustentabilidade nos negócios: (des)construindo limites e possibilidades**. São Paulo, Editora Saraiva Educação, 2018.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS INDÚSTRIAS DE ÓLEO VEGETAIS- ABOVE. **Estatística mensal Brasil: Complexo soja**. Estatística. São Paulo: ABOVE 2022. Disponível em <https://abiove.org.br/estatisticas/>. Acesso em 15 mai.2022
- BARBIERE, José Carlos; CAJAZEIRAS, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade Social Empresarial e Empresa Sustentável: Da teoria à prática**. 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2017.
- CARROLL, A. B. **A three-dimensional conceptual model of corporate performance**. Academy of Management. Review, v. 4, n. 4, 1979. Disponível em: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.1979.4498296>, acessado em 24 nov.2021.
- CARROLL, A.B. **Carroll's pyramid of CSR: taking another look**. Int J Corporate Soc Responsibility v.1, n.3, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s40991-016-0004-6>, acessado em 24 abr.2022.
- CARROL, A.B; SHABANA. K.M. **The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice**. Academy of Management, International Journal of Management Reviews, 2010. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/228118692_The_Business_Case_for_Corporate_Social_Responsibility_A_Review_of_Concepts_Research_and_Practice, acessado em 24 nov. 2021.

COMPANHIA ÁGUA DE ITAPEMA, SANESALTO SANEAMENTO- CONASA. **Conasa 2022**. Sustentabilidade: Responsabilidade socioambiental. Disponível em: <https://www.conasa.com/sustentabilidade/responsabilidade-socioambiental>. Acesso em 02 mai. 2022.

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PARAÍBA-CAGEPA. **Apresentação Institucional**. Disponível em: <https://www.cagepa.pb.gov.br/institucional/apresentacao/>. Acesso em 20 mai.2022.

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PARAÍBA-CAGEPA. **História**. Disponível em: <https://www.cagepa.pb.gov.br/institucional/apresentacao/>. Acesso em 20 mai.2022.

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PARAÍBA-CAGEPA. **Relatório da Administração e de sustentabilidade-2021**. Jornal A União (online). Paraíba, 09 abr. 2022. Disponível em: https://auniao.pb.gov.br/servicos/copy_of_jornal-a-uniao_/2022/abril/a-uniao-09-04.2022/view. Acesso em 20 mai.2022.

COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO- SABESP. **Reciclagem de óleo**. São Paulo: SABESP, 2022. Disponível em <https://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaoId=82>. Acesso em: 15 mai. 2022.

CONTADOR, José C. **Gestão de Operações: A Engenharia de Produção a Serviço da Modernização da Empresa**. São Paulo, 3. ed.. Editora Blucher, 2010.

COSTIN, Claudia. **Administração Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DIAS, Reinaldo. **Gestão Pública: Aspectos atuais e perspectivas para atualização**. São Paulo: Editora Atlas, 2017.

DIAS, Reinaldo. **Responsabilidade social: fundamentos e gestão**. 1.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

ELKINGTON, John. **Sustentabilidade: Canibais com garfo e faca**. São Paulo: Editora M. Books do Brasil, 2012.

ETHOS – Instituto Ethos de Responsabilidade Social. **Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial**. 2019. Disponível em: <https://indicadoresethos.ethos.org.br>. Acesso em: 21 nov. 2021.

FRIEDMAN, Milton. **Capitalismo e Liberdade**. 1.ed. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2014. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5114393/mod_resource/content/1/FRIEDMAN.pdf. Acesso: 30 out.2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7.ed. São Paulo: Editora Atlas. 2019.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. GRI. **Missão e história**. Disponível em: <https://www.globalreporting.org/about-gri/mission-history/>. Acesso em 16 mai.2022.

IBASE. **Balanco Social**. Disponível em: <https://ibase.br/balanco-social/>. Acesso em 16 mai. 2022.

IBASE. **Quem somos**. Disponível em: <https://ibase.br/quem-somos-2/>. Acesso em 16 mai. 2022

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA-IBGE. **Censos 2010**. Pessoas com deficiência no Brasil. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em <https://cnae.ibge.gov.br/en/component/content/article/95-7a12/7a12-vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/16066-pessoas-com-deficiencia.html>. Acesso em: 23 abr.2022.

KPMG. **Relatório de Sustentabilidade das empresas brasileiras**. Disponível em: <https://home.kpmg/br/pt/home/insights/2021/06/relatorios-sustentabilidade-empresas-brasileiras.html>. . Acesso em 10 jun. 2022.

KPMG. **Chegou a Hora**: Pesquisa da KPMG sobre relatório de sustentabilidade 2020. Disponível em: <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/br/pdf/2021/06/chegou-a-hora.pdf>. Acesso em 10 jun. 2022.

LAASCH, Oliver; ROGER, N. Conaway. **Fundamentos da Gestão Responsável: Sustentabilidade, responsabilidade e ética**. São Paulo, Editora Trilha, 2016.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 9.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. 9.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2022.

MAY, Peter. **Economia do Meio Ambiente**. 3. ed. São Paulo, Editora Brooklin, 2018.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA PREVIDÊNCIA. Subsecretaria de Inspeção do Trabalho. **Portal da Inspeção do Trabalho: Radar SIT**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://sit.trabalho.gov.br/radar/>. Acesso em: 24 abr. 2022.

PETROBRAS. **Petrobras. Relatório de sustentabilidade 2021**. Disponível em: <https://sustentabilidade.petrobras.com.br/web/relatorio-de-sustentabilidade/w/2021-ambiental>. Acesso em 02 mai. 2022.

ROSA, André Henrique; FRACETO, Leonardo e MOSCHINI-CARLOS, Viviane. **Meio ambiente e sustentabilidade**. Porto Alegre: Bookman, 2012

SANTOS, João, FILHO, Domingos. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Metodologia de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2015.

VELLANI, Cassio Luiz. **Contabilidade e responsabilidade social: integrando desempenho econômico, social e ecológico**. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

TINOCO, Eduardo Prudêncio; KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. **Contabilidade e gestão ambiental**. 3.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

APÊNDICE A – Entrevista aplicada com os gestores da CAGEPA

Entrevista:

Nome:

Cargo:

Ano da admissão:

1. Como ocorreu a criação das políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial-RSE na Cagepa?
2. Quanto tempo a CAGEPA vem trabalhando com políticas e práticas de Responsabilidade Social Empresarial?
3. Quais foram as principais dificuldades enfrentadas pela a Cagepa ao implantar políticas e práticas de RSE?
4. Sobre o conjunto de políticas e práticas de RSE, na sua percepção, quais foram os benefícios que a Cagepa obteve desde sua implantação até os dias atuais? Houve alguma desvantagem?
5. Qual (is) modelo (s) de balanço social que a Cagepa utiliza?
6. Na sua opinião, os funcionários da Cagepa são colaborativos na implementação das políticas e práticas de RSE da empresa? Numa escala de zero (menos colaborativos) a dez (mais colaborativos), que nota daria aos seus funcionários?
7. Quais são as práticas de RSE da Cagepa que mais se destacam na sua opinião? Por que?
8. Quais são as práticas de RSE da Cagepa que necessitam de melhorias? Por que?
9. Na sua opinião, as práticas estão em consonância com as políticas de RSE da Cagepa?
10. Quais são as práticas de RSE adotadas pela a Cagepa, para reduzir ou zerar o desperdício de papéis, água, energia e demais insumos?
11. Marque as alternativas que correspondem a temas abordados pelas políticas e práticas de RSE da Cagepa:
 - () vazamento de água e de esgotamento nas ruas da Capital Paraibana;
 - () trabalhadores autodeclarados negros, lgbtqia+ ou com deficiência;
 - () mulheres em cargos de chefia;
 - () ações sociais na comunidade;
 - () preservação ambiental;
 - () transparência de suas ações;
 - () ética;
 - () qualidade de vida a seus trabalhadores;

- direitos humanos;
- cidadania.

APÊNDICE B – Questionário aplicado com os colaboradores da CAGEPA

1. **Função/Cargo:** _____
2. **Idade:** menos de 20 (); 20 a 35(), 36 a 50(), 51 a 65(); mais de 65()
3. **Genêro:** Masculino() feminino() outro()
4. **Possui deficiência:** Não() sim()
5. **Escolaridade:** Fundamental incompleto(), Fundamental completo(), Médio Incompleto(), Médio Completo (), Superior incompleto (), Superior completo ou Pós Graduação().
6. **Etnia:** Branco(), Negro(), Pardo(), indígena(), amarelo(), Sem Declaração().
7. Você já ouviu falar sobre políticas e práticas de responsabilidade social da Cagepa?
Sim() Não()
8. Você conhece as políticas e práticas de responsabilidade social da Cagepa? Sim()
Não() Algumas ()
9. Você participou de alguma forma da criação das políticas e práticas de responsabilidade social da Cagepa? Sim() Não()
10. Quais são as práticas de RSE da Cagepa que mais se destacam na sua opinião? (pode marcar até 5 alternativas)
 - vazamento de água e de esgotamento nas ruas da Capital Paraibana;
 - trabalhadores autodeclarados negros, lgbtqia+ ou com deficiência;
 - mulheres em cargos de chefia;
 - ações sociais na comunidade;
 - preservação ambiental;
 - transparência das informações;
 - ética;
 - qualidade de vida a seus trabalhadores;
 - direitos humanos;
 - salários justos
 - Incentivo à prática de esportes e educação

- finanças da Cagepa
- cidadania.

11. Quais são as práticas de RSE da Cagepa que necessitam de melhorias? (pode marcar até 5 alternativas)

- vazamento de água e de esgotamento nas ruas da Capital Paraibana;
- trabalhadores autodeclarados negros, lgbtqia+ ou com deficiência;
- mulheres em cargos de chefia;
- ações sociais na comunidade;
- preservação ambiental;
- transparência da informação;
- ética;
- qualidade de vida a seus trabalhadores;
- direitos humanos;
- salários justos
- finanças da Cagepa
- cidadania.

12. Quais foram os benefícios que a Cagepa obteve desde a implantação de políticas e práticas de RSE até os dias atuais? (pode marcar até 5 alternativas)

- Redução de desperdícios
- maior lucratividade
- Menos acidentes de trabalho
- Redução de custos
- funcionários mais satisfeitos
- Melhor qualidade de vida de seus funcionários
- população mais satisfeita com os serviços da Cagepa
- maior facilidade na troca de informações dentro da empresa
- Outros. Qual? _____.
- adicionar outras opções...