

## **Décima terceira Lição Aplicação - Processos relativos à sociedade**

### **Identificação e tratamento dos impactos sociais e ambientais adversos decorrentes de seus produtos, serviços, processos e instalações**

O que são aspectos sociais? São qualquer elemento ou fator decorrente dos produtos, serviços ou processos da empresa, que afetam, positiva ou negativamente, a sociedade ou a comunidade na qual a empresa atua ou a qual ela influencia.

O que são aspectos ambientais? São qualquer elemento ou fator decorrente dos produtos, serviços e, principalmente, dos processos da empresa, que afetam ou interagem, positiva ou negativamente, com o meio ambiente no qual a empresa está inserida.

A preocupação nesta lição é com os aspectos sociais e ambientais adversos ou negativos. Entretanto, os aspectos positivos devem ser considerados e reforçados.

O que é meio ambiente? É a circunvizinhança, o entorno ou a vizinhança da empresa, diretamente influenciados pelas suas operações, incluindo ar (atmosfera), água, solo, recursos naturais, flora, fauna, as pessoas (funcionários e vizinhos) e as inter-relações entre eles.

O que são impactos sociais? São a consequência dos aspectos sociais relevantes ou significativos, que afetam, influenciam ou interagem, positiva ou negativamente, com as pessoas que compõem a sociedade ou comunidade na qual a empresa atua ou que ela influencia. É tudo aquilo que beneficia ou prejudica as pessoas como consequência dos produtos ou serviços disponibilizados pela empresa e, principalmente, das suas operações.

O que são impactos ambientais? São a consequência dos aspectos ambientais relevantes ou significativos, que afetam, influenciam ou interagem, positiva ou negativamente, com o meio ambiente da empresa. É qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, resultante, no todo ou em parte, dos aspectos ambientais da empresa. As modificações do meio ambiente afetam as pessoas que compõem a comunidade influenciada pela empresa.

As instalações da empresa compreendem o prédio, ou os prédios, administrativos (escritórios) e industriais, pátios, depósitos e outros, necessários para a correta operação da empresa. Os produtos, serviços e processos já foram definidos em outras lições. Os processos estão relacionados, principalmente, com os processos principais do negócio, que são aqueles que geram ou criam os produtos e/ou os serviços disponibilizados pela empresa. Outros processos, que não os principais do negócio, também contribuem para os aspectos relacionados à responsabilidade socioambiental da empresa.

Esta lição solicita a clara identificação dos aspectos sociais e ambientais gerados pela empresa e o seu correto tratamento, ou seja, o

estabelecimento de ações corretivas e ou preventivas que vão eliminar ou reduzir os impactos sociais e ambientais adversos.

Exemplos de aspectos sociais e ambientais que, se relevantes, podem gerar um impacto social ou ambiental. A relevância dos aspectos vai depender das características de cada empresa.

Aspectos sociais:

- Congestionamento do trânsito em decorrência de atividades da empresa, como entrada e saída de transportadoras, empresas de ônibus, colégios ou depósitos.
- Não cumprimento de requisitos legais aplicáveis.
- Não praticar uma conduta ética no atendimento às legislações aplicáveis.
- Geração de emprego, principalmente quando a empresa é a única na região.
- Atividades noturnas que perturbam a vizinhança, como bares e restaurantes.
- Movimentação de veículos em horários que prejudicam os vizinhos, como empresas transportadoras e de transporte público.

Aspectos ambientais:

- Causar ou promover a ocorrência de uma emergência ambiental.
- Descarte de lâmpadas de mercúrio, de baterias, de pilhas, da sucata gerada pelas oficinas de manutenção e de óleos lubrificantes.
- Emissão de particulados, como fumaças, emissões para a atmosfera.
- Consumo de energia elétrica, água, gás, telefone.
- Descarte do lixo.
- Descarga dos efluentes gerados nos processos da empresa.

Exemplos de ações para tratamento de impactos sociais e ambientais:

- Coleta seletiva do lixo. A Coleta Seletiva é explicada na Sétima Lição – O Programa 5S.
- Contratação e acompanhamento de empresas especializadas e credenciadas para descarte de lixo, sucatas, óleos e outros materiais.
- Tratamento e controle de efluentes gerados nos processos da empresa, como separadores de óleo, tratamento de esgotos.
- Otimização do consumo de energia elétrica, gás natural e água.
- Recirculação da água industrial.
- Programas de reflorestamento.

Para a implementação dos requisitos desta lição é necessário proceder à identificação dos aspectos sociais e ambientais relacionados à empresa.

Para esta identificação, sugere-se a composição de uma equipe composta por um representante das seguintes áreas ou atividades na empresa:

- Direção (responsável pela coordenação dos trabalhos da equipe).
- Produção.
- Recursos humanos
- Segurança
- Compras
- Administração
- Outras áreas ou atividades, conforme especificidades de cada empresa.

A composição e o tamanho dessa equipe vão depender do porte de cada empresa. Para as empresas de menor porte o proprietário e as pessoas responsáveis pela produção e pelo pessoal podem constituir a equipe. Ou, o proprietário com o apoio da esposa ou de um filho ou filha podem se encarregar dessas questões sociais e ambientais.

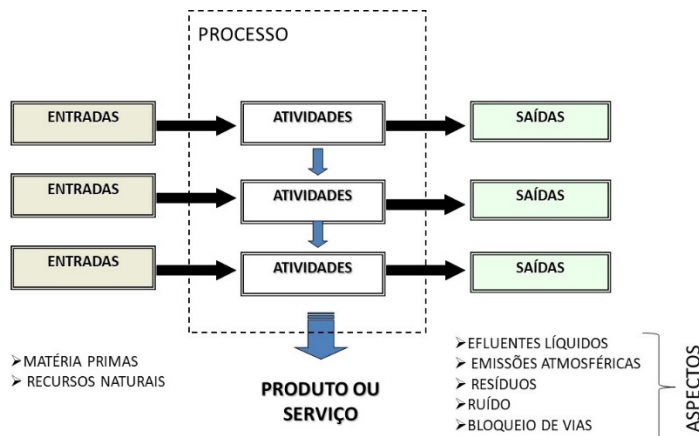
Dependendo da empresa e, principalmente, da sua interação com a comunidade, é possível incluir um representante da comunidade nesta equipe.

Esta equipe, além da responsabilidade pela identificação dos aspectos sociais e ambientais, pode, também, gerenciar outras atividades relacionadas à responsabilidade com a sociedade e ou a comunidade.

Por meio de reuniões específicas, a equipe faz o levantamento dos aspectos sociais e ambientais da empresa. É recomendável que os aspectos sejam tratados separadamente, ou seja, procedendo-se à identificação dos aspectos sociais, inicialmente, e, posteriormente, dos aspectos ambientais.

Para este trabalho, podem ser utilizadas as ferramentas do “Brainstorming” e do Diagrama de Causa e Efeito. Os fluxogramas dos processos também ajudam na identificação destes aspectos. Essas ferramentas foram apresentadas e descritas na Nona Lição – Processos principais do negócio e de apoio.

A partir da análise dos processos principais do negócio, dos processos de produção, dos seus processos de apoio e demais processos da empresa, com auxílio dos fluxogramas dos processos, é possível identificar, com razoável facilidade, os aspectos sociais e ambientais gerados por estes processos. O “Brainstorming” auxilia na identificação destes aspectos no trabalho da equipe, e o Diagrama de Causa e Efeito contribui na análise e confirmação dos aspectos identificados.



Identificados os aspectos sociais e ambientais, é necessário proceder ao tratamento daqueles aspectos que geram ou provocam um impacto social ou ambiental adverso, negativo, tratamento este que consiste na eliminação ou prevenção do impacto por meio de ações apropriadas.

Para o tratamento destes impactos, pode ser utilizada a metodologia para tratamento de não conformidades apresentada na Décima Lição - Processos principais do negócio e de apoio.

Estes impactos podem ser entendidos como uma não conformidade e, como tal, para sua eliminação, devem ser identificadas as causas – o que provoca o impacto e as ações necessárias para sua eliminação ou prevenção.

É necessário entender claramente o que provoca o impacto, social ou ambiental, e a partir deste entendimento definir uma ação corretiva – que elimina o impacto ou sua causa, ou uma ação preventiva – que previne ou minimiza os efeitos resultantes da ocorrência do impacto.

Observar que para muitos impactos adversos não é possível eliminar totalmente o impacto ou sua causa. Nesses casos uma ação preventiva adequada vai reduzir os efeitos causados pelo impacto.

Definidas estas ações, é necessário proceder à sua adequada implementação e à confirmação da sua eficácia e controle, para assegurar que os impactos sociais e ambientais foram eliminados ou são mantidos sob controle.

### **Identificação das leis, regulamentos e normas aplicáveis à empresa e sua tradução em requisitos de desempenho**

O que são requisitos legais? Requisitos legais estão associados à legislação (leis) em nível municipal, estadual e nacional. É tudo o que se requer que a empresa cumpra ou faça em decorrência das leis, ou da legislação existentes.

O que são requisitos regulamentares? Requisitos regulamentares estão associados a procedimentos não vinculados à legislação, tais como os procedimentos da própria empresa ou acordados com a comunidade onde a empresa está inserida e que ela influencia.

O que são requisitos contratuais? Requisitos contratuais estão, geralmente, associados aos contratos firmados entre a empresa e seus clientes e outras partes interessadas. Esses requisitos, quando aceitos pela empresa em contrato, são de cumprimento obrigatório.

O que é identificação de requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis a questões socioambientais? A efetiva busca e entendimento de toda a legislação, dos regulamentos e dos contratos relativos à empresa conduzem à identificação dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis às questões socioambientais associadas à empresa.

O que é análise dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis a questões socioambientais? É o estudo sério, cuidadoso e detalhado dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis às questões socioambientais associados à empresa. O resultado desta análise conduz às ações necessárias ao cumprimento dos requisitos identificados.

O que são pendências referentes aos requisitos legais e regulamentares? Qualquer descumprimento de uma lei ou de um procedimento, mesmo que não seja de ordem legal, constitui uma pendência em relação à sociedade e à comunidade. Qualquer ato ou ação que fira ou prejudique a sociedade ou a comunidade configura uma pendência em relação a essas partes interessadas. Qualquer atitude por parte da empresa que contrarie os interesses legítimos da sociedade ou da comunidade constitui pendência em relação a essas partes interessadas.

O que são sanções referentes aos requisitos legais e regulamentares? Qualquer represália, multa, advertência ou situação similar, referente a atos ou ações praticados pela empresa e que contrariem requisitos legais ou regulamentares configura uma sanção. É a identificação e o registro de uma situação praticada ou provocada pela empresa, que contraria requisitos legais ou regulamentares.

A empresa deve evitar as pendências e tratar adequadamente as eventuais sanções recebidas.

Para a identificação, a análise e o tratamento das pendências ou sanções referentes aos requisitos legais, regulamentares e contratuais, recomendam-se a identificação, a análise e o monitoramento constante desses requisitos pela mesma equipe já sugerida nesta lição.

É muito importante identificar, de forma clara, precisa e objetiva, os requisitos legais, regulamentares e contratuais aos quais a empresa está sujeita. Conhecidos esses requisitos, é necessário estabelecer e implementar as ações necessárias para o efetivo e completo cumprimento desses requisitos.

Na identificação, principalmente de requisitos legais, é recomendável recorrer a pessoas ligadas à área jurídica ou a organizações especializadas no acompanhamento da legislação pertinente. Observar a existência de legislação nas esferas municipais, estaduais e federais.

Estabelecidas as ações para o atendimento aos requisitos legais, regulamentares e contratuais, é necessário estabelecer e implementar mecanismos de controle que assegurem o efetivo cumprimento desses requisitos.

A eventualidade de um descumprimento de qualquer requisito configura uma pendência e ou eventual sanção. Quando ocorre essa situação, é necessário tratá-la adequadamente, tomando as ações necessárias para a eliminação da pendência e ou da sanção. Dependendo da natureza da pendência ou da eventual sanção, é recomendável o envolvimento de pessoas ligadas à área jurídica para a correta e adequada solução da pendência.

#### **Identificação das necessidades e expectativas da sociedade, sua tradução em requisitos de desempenho e sua utilização para a melhoria da atuação social da empresa**

A comunidade e a sociedade nas quais a empresa está inserida e, em decorrência, é influenciada por elas, e ela, a empresa, também as influencia, têm necessidades e expectativas em relação à empresa.

Essa lição solicita a identificação, análise e utilização dessas necessidades e expectativas para a definição e melhoria da atuação social da empresa.

O que são necessidades da sociedade em relação à empresa? São as demandas da sociedade relacionadas, principalmente, ao seu desenvolvimento social. Por exemplo, a participação da empresa em entidades que contribuem para o desenvolvimento da sociedade, tais como, ABNT, FNQ, UBC e muitas outras, é uma necessidade da sociedade em relação à empresa.

O que são necessidades das comunidades vizinhas à empresa? São as demandas das comunidades vizinhas à empresa relacionadas com a proteção do meio ambiente e com as questões de cunho social, entre outras. Por exemplo, o tratamento dos efluentes, ou esgotos, gerados pela empresa nos seus processos de produção é uma necessidade das comunidades vizinhas à empresa, de forma a assegurar a preservação do solo e dos rios da região; a coordenação adequada do trânsito de veículos na região, caso típico para terminais rodoviários, transportadoras, colégios e hospitais, é uma necessidade relevante da comunidade.

O que são expectativas da sociedade em relação à empresa? É tudo aquilo que a sociedade espera da empresa com relação à sua presença ou atuação nessa sociedade. Por exemplo, a sociedade espera, ou tem a expectativa, que a empresa tenha uma atuação ética, que gere produtos

e serviços que não causem danos físicos ou morais aos seus usuários, que apoie a sociedade nas suas demandas de ordem social relacionadas ao seu desenvolvimento, entre outras.

O que são expectativas das comunidades vizinhas à empresa? É tudo aquilo que as comunidades vizinhas esperam da empresa com relação à sua presença na região. Por exemplo, as comunidades vizinhas esperam, ou têm a expectativa de que a empresa não gere poluição na atmosfera, nos rios e no ambiente da vizinhança, crie emprego para as pessoas da região, pague os salários e os impostos devidos rigorosamente em dia, permaneça e cresça na região por muitos e muitos anos, entre outras.

Para a identificação, análise e utilização das necessidades e expectativas da sociedade e das comunidades vizinhas à empresa, sugere-se a criação de uma Equipe de Relacionamento com a Comunidade, que tem a responsabilidade, como o próprio nome indica, de se relacionar com a sociedade ou as comunidades com as quais a empresa interage.

Esta equipe pode ser composta por pessoas das seguintes áreas:

- Direção (responsável pela coordenação dos trabalhos da equipe)
- Recursos humanos
- Outras áreas, conforme especificidades de cada empresa.

A composição e o tamanho dessa equipe vão depender do porte de cada empresa. Para as empresas de menor porte o proprietário e as pessoas responsáveis pela produção e pelo pessoal podem constituir a equipe. Ou, o proprietário com o apoio da esposa ou de um filho ou filha podem se encarregar dessas questões relativas às demandas da sociedade.

Para a identificação das necessidades e expectativas, a equipe pode utilizar as seguintes práticas, por exemplo:

- Questionários aplicados a pessoas da sociedade e da comunidade. As questões ou perguntas que compõem os questionários permitem, após sua análise, identificar necessidades e expectativas da sociedade e das comunidades vizinhas à empresa. Sugerem-se questionários distintos para a pesquisa junto à sociedade e às comunidades da vizinhança da empresa.
  - Participação de pessoas da empresa e da Equipe de Relacionamento com a Comunidade, em entidades que têm por objetivo o desenvolvimento regional, setorial, estadual ou nacional, tais como, SEBRAE, FNQ, ABNT, UBQ e muitas outras existentes no país. A presença dessas pessoas da empresa nos eventos promovidos por essas entidades é uma fonte de informação permanente para a identificação de necessidades e expectativas da sociedade e, em certos casos, também das comunidades vizinhas à empresa.

- Participação de pessoas da empresa em entidades filantrópicas, associações de bairro, ONGs e outras, na região onde a empresa está instalada. A presença dessas pessoas nos eventos promovidos por essas entidades permite identificar as necessidades das comunidades vizinhas à empresa.
- Reuniões sistemáticas com a Prefeitura da região ou com órgãos públicos visando à busca de necessidades e expectativas da sociedade e da comunidade.
- Outras atividades, conforme especificidades próprias de cada empresa.

Após a identificação das necessidades e expectativas da sociedade e das comunidades vizinhas à empresa, elas serão analisadas e utilizadas para a definição e melhoria da atuação social da empresa.

### **Seleção e promoção voluntária de ações com vistas ao desenvolvimento sustentável**

O que é desenvolvimento sustentável? É aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às próprias necessidades.

A base do desenvolvimento sustentável consiste na utilização dos recursos econômicos, ecológicos e sociais buscando a perenidade e conservação dos ecossistemas.

O que é um ecossistema? É o conjunto dos organismos vivos e não-vivos e seu meio ambiente, funcionando ou vivendo na natureza de forma harmônica e balanceada.

O ecossistema é composto por recursos renováveis e não-renováveis, que precisam ser preservados ou ter sua utilização controlada para assegurar a preservação dos ecossistemas.

O que é meio ambiente? O meio ambiente é o local onde se desenvolve a vida na terra, ou seja, é a natureza com todos os seres vivos e não vivos que nela habitam e interagem.

O que são recursos não-renováveis? São recursos que o homem não pode reproduzir ou fabricar, como o petróleo, a água e o minério de ferro.

O que são recursos renováveis? São recursos que podem ser reproduzidos ou fabricados, como a madeira, o álcool da cana de açúcar, a maioria dos alimentos.

O que são ações para preservação dos ecossistemas? São quaisquer ações que assegurem a manutenção do equilíbrio harmônico e balanceado entre os organismos vivos e não-vivos no meio ambiente no qual estão inseridos.

Quaisquer ações que protejam o ambiente onde vivemos e que conservem os recursos não-renováveis e minimizem o uso dos recursos renováveis contribuem para a preservação dos ecossistemas.



O que é conservação de recursos não-renováveis? É o conjunto das ações adotadas para assegurar o uso econômico e racional dos recursos não-renováveis, evitando desperdícios e aumentando a sua disponibilização.

O que é minimização do uso de recursos renováveis? É qualquer ação que objetiva o uso econômico e racional dos recursos renováveis, evitando desperdícios e reduzindo sua renovação ao mínimo necessário.

A lição requer também que se destaque a conscientização e o envolvimento dos funcionários nas questões relativas à responsabilidade socioambiental.

As questões relativas à responsabilidade socioambiental englobam as questões associadas à responsabilidade ambiental e à responsabilidade social.

O que são questões relativas à responsabilidade ambiental? São as questões decorrentes da presença dos impactos ambientais associados aos produtos, processos e instalações da empresa e que são de sua responsabilidade. Estas questões geralmente estão associadas aos impactos adversos que provocam danos ao meio ambiente.

O que são questões relativas à responsabilidade social? São as questões decorrentes da presença dos impactos sociais associados aos produtos, processos e instalações da empresa. Estas questões geralmente estão associadas a prejuízos ou desconfortos causados aos funcionários da empresa ou da comunidade influenciada por ela, que são de sua responsabilidade.

O que é conscientização dos funcionários? É qualquer ação ou atividade exercida junto aos funcionários com o objetivo de mostrar a importância das questões relativas à responsabilidade ambiental e social e à necessidade de tratá-las de forma adequada.

O que é envolvimento dos funcionários? É qualquer ação ou atividade exercida junto aos funcionários com o objetivo de obter sua participação no tratamento ou solução das questões de responsabilidade ambiental e social da empresa.

Esta lição solicita a seleção de ações com vistas à preservação do ecossistema e à promoção de ações para preservar os ecossistemas, para conservar os recursos não-renováveis e para minimizar o uso dos recursos renováveis. Solicita, também, que sejam estabelecidas ações ou atividades para tratar as questões relativas à responsabilidade ambiental e social, conscientizando e envolvendo os funcionários no tratamento ou solução destas questões.

Na seleção das ações, buscam-se aquelas ações mais adequadas à empresa, seu negócio, suas instalações, seus produtos e serviços, visando à preservação do ecossistema.

Na promoção das ações, escolhem-se aquelas, dentre as selecionadas, que trazem melhores resultados e benefícios à sociedade na preservação do ecossistema.

Por último, mas relevante, a seleção e promoção de ações com vistas à preservação do ecossistema são de cunho voluntário, e não uma obrigação da empresa, de seus funcionários e parceiros.

A adoção de ações para a preservação do ecossistema, para conservação dos recursos não-renováveis e a minimização do uso dos recursos renováveis, é particular para cada empresa, e vai depender de vários fatores, tais como, seu negócio, os tipos de produtos e serviços disponibilizados, a natureza de seus processos, seu porte, sua localização e outros.

De um modo geral, a título de exemplo, ações relacionadas aos seguintes fatores contribuem para estas preservações. Muitas ações apresentadas na tabela abordam tratamento de impactos ambientais e sociais obrigatórios.

<b>Fatores</b>	<b>Ações</b>	<b>Metas</b>
Emissões atmosféricas	Eliminar ou minimizar as emissões atmosféricas. Controlar as emissões atmosféricas. Tratar as emissões atmosféricas.	Reduzir o número de emissões atmosféricas em 10% no prazo de um ano.
Efluentes líquidos	Eliminar ou minimizar os efluentes líquidos. Controlar os efluentes líquidos. Tratar os efluentes líquidos.	Reduzir o número de efluentes líquidos sem tratamento em 80% no prazo de um ano.
Resíduos	Eliminar ou minimizar os resíduos. Aumentar o nível de reciclagem.	Reduzir os resíduos em 5% no prazo de um ano. Atingir 100% de reciclagem nos materiais de embalagem.
Energia	Reduzir o consumo de energia elétrica, gás e vapor. Implementar medidas de eficiência energética.	Reduzir o consumo de energia por unidade de produção. Reduzir o consumo de energia elétrica, gás e vapor em 10% em relação ao ano anterior.

Recursos naturais	Minimizar danos aos "habitats" naturais. Reduzir o uso de recursos não-renováveis.	Garantir materiais provenientes de fontes sustentáveis. Reduzir o uso de água em 25% em relação ao ano anterior.
Fornecedores	Influenciar ativamente o desempenho dos fornecedores quanto aos aspectos ambientais.	Comprar de fornecedores menos poluentes. Aumentar a conscientização de todos os fornecedores nos próximos seis meses.
Produtos	Desenvolver, fabricar e comercializar produtos seguros, eficientes em termos de consumo de energia e que possam ser reciclados ou eliminados com segurança.	Eliminar ou revisar todos os produtos perigosos no prazo de 12 meses. Melhorar a reciclabilidade em até 90% em relação ao peso do produto.
Investimentos internos	Investir na melhor tecnologia disponível para minimizar os problemas de poluição.	Investir 4% da receita em melhorias ambientais nos próximos três anos.
Investimentos externos	Garantir apenas o investimento em empresas e projetos eficazes em termos de meio ambiente.	Transferir 100% do portfólio de investimentos para projetos e empresas responsáveis em relação ao meio ambiente nos próximos 12 meses.
Relações da organização com a comunidade	Abertura da organização para a comunidade.	Implementar mecanismo, nos próximos seis meses, para abertura ao público e recepção de suas consultas e sugestões. Aumentar a participação ativa da organização nas questões ambientais da comunidade.

Em adição às ações apresentadas na tabela acima, as seguintes atividades, mais simples, podem ser desenvolvidas na empresa, visando à preservação do ecossistema:

- Adoção do modelo de gestão ambiental da norma ISO 14000 e certificação do sistema de gestão ambiental da empresa.
- Coleta seletiva do lixo.
- Tratamento de esgotos por meio de fossas sépticas.
- Tratamento da água proveniente da lavagem de veículos, peças ou materiais que contêm óleo.
- Redução do consumo de papel, água e ligações telefônicas.
- Substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes ou lâmpadas eletrônicas (LED).

- Eliminação de vazamentos em torneiras e válvulas de descarga.
- Substituição gradativa das válvulas de descarga por vasos com descarga acoplada, que são mais econômicos no uso da água.
- Minimização do uso do ar condicionado.
- Minimização do uso da iluminação.
- Utilização de abafadores de ruído nas impressoras.
- Outras ações, particulares à cada empresa.

Para a conscientização e envolvimento da força de trabalho, as seguintes ações ou atividades são sugeridas como exemplos:

Para conscientização dos funcionários:

- Palestras com foco na preservação do meio ambiente.
- Palestras com foco na comunidade influenciada pela empresa, ressaltando as suas necessidades.
- Visitas de funcionários às empresas que, reconhecidamente, dispõem de programas ou projetos voltados para a preservação ambiental e o desenvolvimento social.
- Visitas de funcionários às entidades filantrópicas, beneficentes ou assistenciais da comunidade objetivando conhecer suas demandas ou necessidades.
- Visitas dos funcionários às escolas, principalmente públicas, da comunidade, objetivando conhecer suas demandas ou necessidades.
- Gincanas internas visando à identificação de questões relativas à preservação do meio ambiente e ao desenvolvimento social.

Para envolvimento dos funcionários:

- Cessão de horas de trabalho dos funcionários, durante o expediente normal, para atividades relacionadas com entidades filantrópicas, beneficentes, assistenciais e escolas, para trabalhos de apoio e melhorias nestas entidades. Estas atividades podem estar relacionadas, por exemplo, com atendimento a idosos, deficientes, pintura e reparo das instalações, treinamento de funcionários destas instituições e outras, conforme as necessidades ou demandas identificadas nas atividades de conscientização dos funcionários.
- Apoio a projetos dos funcionários em atividades relacionadas ao lazer na comunidade. Por exemplo, apoio material e financeiro a clubes ou times esportivos, corais, bandas ou orquestras, clubes de leitura e muitas outras. Estas atividades podem estar relacionadas com as necessidades identificadas na comunidade.
- Participação de funcionários da empresa nas atividades de identificação das necessidades da comunidade ou da sociedade.

## **Direcionamento de esforços para o desenvolvimento da sociedade**

Esta lição recomenda que a empresa direcione esforços para o fortalecimento da sociedade por meio de projetos sociais, normalmente relacionados com as comunidades vizinhas à empresa, ou voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial, relacionados à sociedade.

É recomendável, mas não obrigatório, que esses esforços envolvam os seus funcionários na execução e no apoio a ações ou projetos de natureza social e de desenvolvimento da sociedade ou da comunidade. Para tanto, a empresa deve utilizar as competências dos seus funcionários no fortalecimento da sociedade.

O que são competências da empresa para o fortalecimento da sociedade? São os conhecimentos e as tecnologias, disponíveis na empresa, que podem ser utilizadas por seus funcionários nas ações e projetos sociais ou de desenvolvimento da sociedade apoiados pela empresa.

O que são projetos sociais? São quaisquer atividades desenvolvidas por funcionários da empresa, ou pela própria empresa, com o propósito de auxiliar, apoiar ou desenvolver socialmente a sociedade ou a comunidade.

O que são projetos voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial? São quaisquer atividades desenvolvidas por funcionários da empresa, ou pela própria empresa, com o propósito de desenvolver o país (desenvolvimento nacional), o estado (desenvolvimento regional), a cidade (desenvolvimento local) ou o setor onde a empresa atua (desenvolvimento setorial). O setor de atuação está ligado ao mercado, por exemplo, mecânica, eletricidade, química e outros.

A lição sugere que a empresa deve utilizar suas competências nas ações e projetos sociais desenvolvidos junto à sociedade ou comunidade, visando a apoiá-la e a fortalecê-la. Para tanto, os funcionários devem ser motivados, sensibilizados e incentivados para estas ações e projetos sociais fazendo uso das competências disponíveis. Este envolvimento pode ser estendido aos parceiros da empresa e, se desejável e conveniente, também aos familiares dos funcionários.

As ações e projetos sociais são desenvolvidos, ou podem ser desenvolvidos, a partir das necessidades e expectativas identificadas junto à sociedade e à comunidade. Estas ações são apoiadas ou executadas por meio de projetos sociais elaborados em conjunto com a comunidade.

É óbvio que a definição dos projetos sociais deve respeitar, obrigatoriamente, a disponibilidade de pessoal, materiais, financeiros e outros na empresa.

Observar que a lição trata da comunidade e da sociedade. As ações e projetos sociais podem estar relacionados com a vizinhança da empresa – a comunidade ou com todo o estado ou o país – a sociedade.

A lição sugere também que a empresa estimule e envolva seus funcionários e seus parceiros na implementação e apoio aos seus projetos sociais.

Como explicado acima, a execução de projetos sociais é realizada pelos funcionários e os parceiros da empresa. Como os projetos sociais são atividades que não estão diretamente ligados à Missão da empresa, a participação dos funcionários e parceiros nesses projetos ocorre de forma voluntária. Para tanto, é necessário estimular e envolver os funcionários e os parceiros nesses projetos.

Observar que os parceiros considerados nesse item são pessoas contratadas pela empresa (terceiros ou terceirizados) que trabalham sob a supervisão direta de pessoas (ou funcionários) da empresa.

O que é estímulo aos funcionários e parceiros na implementação e apoio aos projetos sociais? São quaisquer ações que motivem ou entusiasmem os funcionários e parceiros da empresa a participar e ou apoiar os projetos sociais ou de desenvolvimento da sociedade.

O que é envolvimento dos funcionários e parceiros na implementação e apoio aos projetos sociais? São quaisquer ações que provocam a efetiva atuação dos funcionários e parceiros da empresa nos projetos sociais ou de desenvolvimento da sociedade.

Por exemplo, para estimular as pessoas a participar ou apoiar projetos sociais ou de desenvolvimento, podem ser concedidos prêmios ou benefícios, licenças remuneradas, vantagens financeiras ou de qualquer natureza para as pessoas que participam ou apoiam os projetos sociais ou de desenvolvimento da sociedade. É muito importante o estabelecimento de critérios para definir a concessão desses estímulos ou vantagens às pessoas.

Para envolver os funcionários e parceiros com os projetos sociais ou de desenvolvimento da sociedade, é necessário que a empresa crie todas as condições necessárias à participação dos funcionários e dos parceiros nos projetos: um ambiente adequado, recursos adequados e disponíveis, suporte financeiro, material e humano aos projetos, por exemplo.

Para a implementação dos requisitos desta lição, é necessário que a empresa defina, a partir das necessidades e expectativas identificadas, as ações e projetos sociais que vão apoiar ou fortalecer a comunidade.

A definição dos projetos para o atendimento às necessidades e expectativas da sociedade e das comunidades vizinhas pode ser feita pela Equipe de Relacionamento com a Comunidade, cuja criação foi sugerida anteriormente nessa lição, em conjunto com a própria sociedade ou comunidade. Esta equipe também pode ser responsável pela coordenação destes projetos e ações durante sua realização.

Exemplos de ações ou projetos sociais:

- Patrocínio à Semana da Cultura.
- Apoio e participação no Dia do Voluntariado.
- Projetos de incentivo à coleta seletiva do lixo.

- Doações em dinheiro à comunidade.
- Participação em entidades de apoio ou desenvolvimento da sociedade ou da comunidade, tais como, associações de bairro, sindicatos, associações técnicas (ABNT, UBO, FNQ, por exemplo).
- Apoio a entidades filantrópicas ou beneficentes.
- Outras ações, peculiares a cada região e a cada empresa, principalmente em decorrência da sua cultura empresarial.

Em resumo, a partir das necessidades e expectativas identificadas junto à comunidade, a empresa deve definir as ações e projetos sociais que podem suportar ou desenvolver a comunidade e incentivar e apoiar seus funcionários e parceiros na realização destes projetos.

Os funcionários e parceiros podem ser estimulados e desenvolvidos por meio das seguintes ações, por exemplo:

- Disponibilização de horas durante a jornada normal de trabalho para trabalhos em ações ou projetos sociais de desenvolvimento da sociedade.
- Disponibilização de recursos financeiros e materiais para ações sociais ou de desenvolvimento da sociedade conduzidas pelo funcionário.
- Disponibilização de funcionários e parceiros, em todos os níveis, para participação em entidades de apoio ou desenvolvimento da sociedade ou da comunidade, tais como, associações de bairro, sindicatos, associações técnicas (ABNT, UBO, FNQ, por exemplo).
- Pagamento pela empresa das despesas dos funcionários e parceiros nas suas participações em entidades de apoio ou desenvolvimento da sociedade ou da comunidade.
- Apoio da empresa aos funcionários e parceiros envolvidos com atividades sociais e de desenvolvimento da sociedade fora da empresa. Por exemplo, funcionários que ajudam ou apoiam atividades filantrópicas, esportivas e culturais.
- Apoio pela empresa às entidades dedicadas a atividades sociais e de desenvolvimento da sociedade. Por exemplo, entidades voltadas à filantropia e às atividades esportivas e culturais.
- Reconhecimento público, dentro da empresa, pelos trabalhos e participação em ações e projetos sociais e de desenvolvimento da sociedade pelos funcionários.
- Divulgação das ações e projetos nos meios de comunicação da empresa (Intranet, jornais, boletins) citando os nomes dos funcionários envolvidos.

## **Prevenção de acidentes e resposta à eventuais emergências**

Uma empresa, independente do seu porte, está sempre sujeita à acidentes e eventuais emergências, os quais podem afetar a sociedade e, principalmente, a comunidade no entorno.

O empresário é responsável pelos acidentes e as ações para evitar a ocorrência deles.

Os acidentes podem ser agrupados nas seguintes categorias:

- Incêndio nas instalações.
- Vazamentos de água ou de resíduos do processo de produção.
- Liberação acidental de fumaça ou particulados sólidos.
- Roubo às instalações.
- Outros.

Esses acidentes afetam a sociedade e a comunidade do entorno, em maior ou menor grau.

Possíveis ações para prevenir esses acidentes e reduzir seus efeitos quando da sua ocorrência:

- Disponibilizar em local visível as seguintes informações: telefone dos Bombeiros, telefone e endereço de hospital próximo à empresa, telefone do SAMU, telefone da seguradora que atende a empresa, telefones da Polícia Militar e da Polícia Civil.
- Orientar todos os funcionários como agir em caso de acidente, ligando para os Bombeiros, SAMU e seguradora, conforme o caso ocorrido.
- Disponibilidade de extintores de incêndio e ou hidrante conforme orientação do Corpo de Bombeiros. Treinamento de todos os funcionários para utilização do equipamento de combate ao fogo.
- Alarme contra roubo.
- Contatar a polícia Militar e a Polícia Civil em caso de roubo às instalações.

Dependendo do porte da empresa e de suas características podem ocorrer emergências decorrentes de sua operação na comunidade. Para essas emergências a empresa deve ter um plano de ação que responda à essas emergências junto à comunidade. É importante que esse plano de ação seja comunicado e de conhecimento da comunidade no entorno da empresa.

Possíveis ações para esse plano:

- Evacuação da área no entorno da empresa.
- Bloqueio de vias de acesso para facilitar a movimentação de Bombeiros, Polícia e Ambulâncias.
- Sirenes de alerta.
- Treinamento de pessoas da comunidade, se aplicável.
- Outras ações, peculiares para cada empresa.

## **Acessibilidade aos produtos, serviços, informações e instalações da empresa**

Os produtos e serviços entregues pela empresa devem ser de fácil acesso e uso pelos usuários, principalmente para pessoas portadoras de necessidades especiais.



O acesso e a circulação nas instalações da empresa devem estar claramente sinalizados e com recursos apropriados para portadores de necessidades especiais. Rampas e instalações sanitárias adequadas para cadeirantes, recursos para consulta de cegos, surdos e mudos também devem ser considerados.

Informações sobre a empresa e que são de interesse da sociedade, principalmente para as pessoas com necessidades especiais, devem estar disponíveis para consulta. Essa disponibilidade e consulta podem ser feitas via Internet ou outros meios acessíveis pelas pessoas.

Essas preocupações com a acessibilidade podem parecer excessivas, mas são necessárias para um bom relacionamento com a sociedade e a comunidade.

### **Avaliação do grau de satisfação da sociedade em relação aos projetos sociais da empresa**

Ao longo dessa lição várias ações foram sugeridas para o relacionamento da empresa com a sociedade e a comunidade do seu entorno. Em muitas dessas ações foi sugerido o envolvimento de funcionários da empresa com pessoas da comunidade.

É muito importante que a empresa, de alguma forma, verifique a satisfação da sociedade e da comunidade em relação às essas ações e projetos sociais conduzidos por ela.

Para essa verificação sugere-se:

- Nos contatos com pessoas da comunidade verificar se as pessoas da sociedade e da comunidade estão satisfeitas com o que está sendo feito pela empresa.
- Em intervalos, por exemplo anuais, enviar um questionário simples e objetivo para as pessoas da sociedade e comunidade que tem contato regular com a empresa. A análise das respostas a esse questionário permite avaliar o grau de satisfação em relação às ações e projetos sociais da empresa.

Utilizar as informações obtidas da sociedade e da comunidade nessas avaliações para melhorar a atuação social da empresa.

### **Avaliação e zelo pela imagem da empresa perante a sociedade**

Toda empresa tem uma imagem perante a sociedade. Essa imagem é como a sociedade, ou as pessoas, enxergam a empresa: a empresa tem preocupação com a comunidade? a empresa apoia a sociedade e a comunidade nas suas necessidades e expectativas? a empresa atua com honestidade nos seus negócios e no relacionamento com a comunidade? a empresa contribui para geração de emprego na comunidade? nas suas atividades a empresa respeita a comunidade? E outras questões conforme características próprias de cada empresa.

É mandatário que a empresa zele, proteja, sua imagem junto à sociedade e a comunidade.

É recomendável que a empresa avalie sua imagem junto à sociedade e a comunidade. Essa avaliação pode ser feita junto com a verificação conduzida para a satisfação com relação às ações e projetos sociais.

No questionário sugerido para aquela avaliação podem ser acrescentadas as perguntas acima relativas à imagem da empresa. A análise das respostas vai permitir conhecer a imagem da empresa e orientar ações para o reforço dessa imagem.