



Journal homepage:  
[www.arvore.org.br/seer](http://www.arvore.org.br/seer)

## QUALIDADE, SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

### RESUMO

O tema da responsabilidade socioambiental ganha espaço na sociedade e também na esfera organizacional. A ideia é de que as empresas passem a assumir uma posição cada vez mais relevante a nível da economia, do crescimento e do desenvolvimento. É neste contexto que o Pacto Global da Organização das Nações Unidas surge como tentativa de se buscar o compromisso desorganizações quanto a solucionar os problemas do planeta. É ressaltado a conscientização de que as empresas têm de assumir a sua responsabilidade social, que em muito ultrapassam a simples geração de emprego, tendo impacto sobre os seus objetivos e as suas próprias estratégias. Por outro lado, a questão da responsabilidade social traz os seus impactos sobre as organizações, em termos de imagem e diferenciação. Entretanto, as empresas veem-se envolvidas com a problemática da sustentabilidade. Definem-se práticas, instrumentos e configurações direcionados a promover a sustentabilidade das empresas. Deste modo, insere-se a Qualidade como proposta de se atender às novas necessidades e atribuições das organizações modernas.

**PALAVRAS-CHAVES:** Qualidade; Sustentabilidade; Responsabilidade Social.

## QUALITY, SUSTAINABILITY AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

### ABSTRACT

The theme of environmental responsibility is gaining ground in society and also in the organizational sphere. The idea is that companies start to assume an increasingly important position in the economy, growth and development. It is in this context that the Global Compact of the United Nations appears to be an attempt to seek appointment as disruptions to solve the problems of the planet. It highlighted the awareness that companies need to take their social responsibility, which far exceed the mere employment generation, having an impact on their goals and their own strategies. On the other hand, the issue of social responsibility brings their impacts on organizations, in terms of image and differentiation. However, companies find themselves involved with the issue of sustainability. Set up practices, tools and settings targeted to promote sustainable enterprises. Thus, it falls to Quality as a proposal to meet the changing needs and tasks of modern organizations.

**KEYWORDS:** Quality; Sustainability; Social Responsibility.

*Revista Brasileira de Administração Científica, Aquidabã, v.4, n.1, Jan, Fev, Mar, Abr, Mai, Jun 2013.*

ISSN 2179-684X

**SECTION: Articles**  
**TOPIC: Responsabilidade Socioambiental Corporativa**



DOI: 10.6008/ESS2179-684X.2013.001.0009

**Manoel Gonçalves Rodrigues**

Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/5940113046592928>  
[manoel.rodrigues@terra.com.br](mailto:manoel.rodrigues@terra.com.br)

**Fernando José Pereira da Costa**

Universidade de Santiago de Compostela, Espanha  
<http://lattes.cnpq.br/0908286687921354>  
[fjpcosta@sapo.pt](mailto:fjpcosta@sapo.pt)

Received: 10/02/2013

Approved: 14/06/2013

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

### Referencing this:

RODRIGUES, M. G.; COSTA, F. J. P.. *Qualidade, sustentabilidade e responsabilidade social corporativa. Revista Brasileira de Administração Científica, Aquidabã, v.4, n.1, p.144-154, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.6008/ESS2179-684X.2013.001.0009>*

## INTRODUÇÃO

O tema da responsabilidade socioambiental vem ganhando força e espaço a nível das empresas e da sociedade. As empresas privadas passam a assumir um papel cada vez mais relevante na economia, de forma a moldar o crescimento e desenvolvimento de núcleos urbanos, regiões metropolitanas, unidades territoriais de índole regional e países. Neste sentido, o Pacto Global (PG) da Organização das Nações Unidas (ONU) surge como tentativa de se buscar o compromisso das empresas quanto a solucionar os problemas do planeta. As organizações passariam a atuar de forma complementar à esfera público-estatal.

De fato, inúmeras empresas vem firmando o PG na esteira da responsabilidade das mesmas. Na realidade a busca do compromisso entre as organizações no que diz respeito à responsabilidade social, aí inserindo-se o PG/ONU, a definir parâmetros de avaliação e aferição com relação aos compromissos assumidos.

De acordo com o que é registrado por Oliveira (2008, p. 94), a discussão acerca da questão da responsabilidade social, por parte das empresas, vai muito além da geração de emprego ou da preocupação com os lucros para os sócios, buscando identificar e analisar os impactos da responsabilidade social sobre os objetivos e as próprias estratégias. A responsabilidade social diz respeito às suas interações com funcionários, fornecedores, clientes, acionistas, governo, concorrentes, meio envolvente e comunidade.

A nível organizacional, a responsabilidade social corporativa pode ser subdividida em quatro categorias, a saber: econômica (relacionada com a parcela do lucro direcionada aos acionistas), legal (a observância das leis), ética (comportamento esperado por parte das empresas e que não são previstos por lei) e discricionária (ação voluntária que não se encontra prevista em nenhuma das outras modalidades de responsabilidade social).

## DISCUSSÃO TEÓRICA

As organizações inserem-se no contexto da economia capitalista. É no âmbito do modo de produção capitalista que se processam as grandes transformações que afetam a vida, a dinâmica e a trajetória das empresas. Assim sendo, cabe aqui considerar a evolução histórica do capitalismo, buscando-lhe descortinar a gênese e as principais etapas que marcaram a sua evolução, ou seja, o capitalismo mercantil (ou mercantil-manufatureiro) e o grande momento que marcou a ascensão do capitalismo industrial, com a eclosão da denominada Revolução Industrial (na verdade, a industrialização originária inglesa), aqui referenciada como Primeira Revolução Industrial (PRI). É com a PRI que se instala a maquinofatura e o «*factory system*», baseando-se na junção da divisão do trabalho (já presente na manufatura) com a máquina. A fábrica (mecanizada) e não mais a oficina (estrutura manufatureira) passa a ser o local físico da

organização e realização da produção de bens. Assim sendo, considera-se de grande importância o tratamento desses aspectos

De acordo com o que é assinalado por Pintor (1995, pp. 28 e 29), no contexto da literatura pós-marxista, emergem dois temas que são centrais quanto à transformação da sociedade capitalista e industrial, quais sejam, a burocratização da empresa/organização (e da sociedade no seu todo) e o aparecimento de novas classes (sobretudo a nível das ocupações técnicas e administrativas). De fato, o que se observa é que a temática das organizações se encontra cada vez mais presente nos estudos relacionados às organizações empresariais. Na verdade, os estudos e pesquisas sobre a indústria e a organização vêm se centrando em determinados aspectos, a saber: as estruturas de autoridade organizacional, as limitações da racionalidade organizativa, o conflito entre a racionalidade organizativa e outras formas de racionalidade, as relações entre a empresa e seu entorno mais imediato e também o seu relacionamento com o meio envolvente imediato.

O estudo da empresa toma como base a abordagem weberiana, que serve de escopo teórico-conceitual à análise da estrutura formal das organizações (das empresas), a qual dá realce a alguns tópicos (meritocracia, hierarquia e normas escritas) e cujo principal desdobramento dessa linha ocorre com a denominada Organização Científica do Trabalho. Esta, por sua vez, constitui-se de vários contributos, dos quais o mais importante é representado pela aportação taylorista. A contrarrestação teórico-conceitual à abordagem da burocracia veio das concepções teóricas que privilegiavam os aspectos informais da empresa/organização, notadamente àquelas afetas à detecção, estudo e análise dos conflitos que têm lugar no seio das organizações (ou das empresas) e que acabam por influenciar sua dinâmica, bem como as que se preocupam em compreender o relacionamento entre a empresa/organização e o seu meio ambiente, quer o imediato quer o macroambiente.

Como bem registra Chiavenato (1993, pp. 12 e 13), o estudo, análise e pesquisa das empresas/organizações (mormente das organizações industriais), dão-se através da Teoria Geral da Gestão/Administração (TGG/A), que surge em decorrência da Teoria das Organizações, e cujas diversas concepções não implicam apenas em distintas (ou mesmo opostas) abordagens de ordem teórico-conceitual, mas dizem também respeito à evolução no campo das ideias e do pensamento, como ainda às profundas transformações (econômicas, políticas, sociais, tecnológicas, etc.) que marcaram a evolução histórica da sociedade, com impactos de fundo sobre as estruturas organizacionais e empresariais. Na verdade, cada contributo teórico-conceitual afeto à TGG/A (decorrente da Teoria das Organizações) surgiu como resposta aos problemas empresariais/organizacionais de maior importância em cada período. Portanto, são válidas as diversas concepções teóricas nesse campo, havendo, de fato, um efeito cumulativo e de abrangência gradativa das diversas abordagens teórico-conceituais, com seus diferentes enfoques e distintas contribuições. Logo, as empresas, seu processo de gestão e a teoria que os

estuda revestem-se de enorme complexidade, permitindo-se uma enorme variedade de abordagens e englobando um vasto leque de variáveis a serem tidas em consideração.

Assim sendo, e conforme é colocado por Chiavenato (1993, pp. 12 e 13), a teoria que se debruça sobre o comportamento e a ação das empresas/organizações parte da interação/interdependência entre as cinco variáveis principais que permeiam os vários *constructos* teórico-conceituais afetos às estruturas empresariais e organizacionais. Essas variáveis básicas são as seguintes: tarefa, estrutura, pessoas, tecnologia e ambiente. O comportamento dessas variáveis é sistêmico, dinâmico e complexo, pois cada uma delas influencia e é influenciada pelas demais, de modo a que modificações em uma variável levam a modificações, em maior ou menor grau, nas demais. Por outro lado, o comportamento do conjunto dessas variáveis difere da soma dos comportamentos de cada variável considerada de forma isolada (o comportamento sistêmico conduzindo a resultados sinérgicos).

A interação entre essas variáveis básicas, bem como a sua adequação, acaba por impactar a estrutura e o comportamento das empresas/organizações. Com o decorrer do tempo, as empresas/organizações e os enfoques teórico-conceituais que sobre elas se debruçam, passam a se defrontar com novos desafios e novas situações que se vão desenvolvendo. Assim, as teorias e doutrinas afetas às organizações precisam promover a adaptação (ou mesmo a total modificação) para continuarem a se mostrar como aplicáveis, o que resulta numa gradativa abrangência e complexidade, fato que explica a evolução dos aspectos teórico-conceituais respeitantes à estrutura e gestão das empresas/organizações.

Como assinala Chiavenato (1994, p. 1), as empresas são entidades diversas, complexas e multifacetadas, que devem ser vistas, estudadas e analisadas sob um ponto de vista global e abrangente, quer em termos endógenos (características internas de diferenciação e integração organizacional, objetivos, estratégias, comportamento organizacional, participantes, tecnologias utilizadas, etc.) quer em termos exógenos (contexto ambiental, domínios, contingências, restrições, coações, ameaças, pressões, oportunidades, etc.). Além do mais, junto com a acelerada mudança e instabilidade ambiental, há a considerar o universo complexo de fatores interagentes com uma imensidão de outros elementos (políticos, econômicos, sociais, culturais, institucionais, etc.) que afetam as atividades empresariais/organizacionais nos mercados, notadamente no que diz respeito à crescente limitação e escassez de recursos indispensáveis para assegurar os insumos necessários às mesmas.

Isto faz com que as organizações passem a dispor de estratégias e respostas (de cunho empresarial e de caráter organizacional) em contextos de difícil diagnóstico e de acentuada incerteza. Desse modo, as empresas/organizações, enquanto *constructos* de elevada complexidade, necessitam de promover a contínua realocação, bem como o reajuste/conciliação de seus recursos e disponibilidades tecnológicas, de forma a compatibilizá-los com os seus objetivos e com as oportunidades percebidas a nível do seu ambiente imediato, bem como do seu macroambiente, fontes de turbulência e incerteza, que exigem um contínuo e profundo esforço

quanto à reformulação e redimensionamento de vários e importantes aspectos (filosofias, políticas, critérios, práticas e procedimentos) a nível estratégico, gerencial e operacional, visto as empresas virem a se constituir em entidades sistêmicas abertas e complexas.

## Qualidade e Empresa

O papel mais ativo por parte da empresa quanto à responsabilidade social, à sustentabilidade e ao desenvolvimento socioambiental, no contexto de um novo modelo/estilo de desenvolvimento, qual seja, o Desenvolvimento Sustentável, pode tomar como variável estratégico-básica(o) a Qualidade, no âmbito do binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade». De fato, o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», enquadrado no universo empresarial/organizacional e no perímetro correspondente à esfera organizativo-gerencial, fornecerá o instrumental necessário à sofisticação de produtos/processos, à eficiência energética, à conservação/racionalização de energia, à redução do nível de refugos/rejeitos produtivo-industriais, à organização/racionalização de métodos/processos, à especificação de normas/especificações, ao delineamento normativo-organizativo dos processos de produção/distribuição, à redução dos custos de produção, à elaboração/distribuição de produtos com um nível mais elevado de sofisticação e um maior grau de incorporação tecnológica, etc.

Logo, a Qualidade, ou o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», surgem não somente como uma variável estratégica da organização, mas antes como a variável estratégica da mesma face à necessidade de uma maior e mais intensa interação com o meio no qual esta se insere, no qual labuta e exerce suas atividades. Assim sendo, a Qualidade, ou o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», surgem não somente como a variável estratégica da empresa na busca pela sustentabilidade, no assumir da responsabilidade social, na promoção do desenvolvimento (econômico, sustentado e sustentável), mas também como instrumento de legitimação da organização face ao meio e à comunidade em que se encontra inserida, não somente como base produtora/distribuidora, mas também como unidade geradora de emprego e ainda como entidade capacitadora/qualificadora de mão de obra. Por tudo isto, a Qualidade pode ser tida ainda como elemento de dinamização da empresa junto aos *stakeholders* e de aglutinação dos mesmos no que diz respeito à consecução dos objetivos empresariais e organizacionais.

A empresa (enquanto organização) deve buscar a Qualidade Total e a excelência como forma de inserção e interação no meio-ambiente, notadamente no que se refere à componente energética, quer em termos ambientais quer a nível da eficiência (viabilizada pela interação energia-tecnologia) quer ainda no contexto socio-político-institucional. Para além disto, na sua busca pela Qualidade Total, a empresa/organização deve considerar o paradigma energético-tecnológico-produtivo existente, bem como a transição do mesmo. Neste sentido, ganha relevância a discussão dos aspectos que são abordados neste trabalho.

Antes de mais nada, cabe apresentar o enfoque de Chiavenato (1992, p.197-200), o qual relaciona a Qualidade com a produtividade. De acordo com essa concepção, o incremento da produtividade (fazer mais e melhor com um dispêndio cada vez menor de recursos) é fundamental para a sobrevivência da empresa/organização, notadamente numa ambiência altamente instável e de elevada volatilidade, vindo o mesmo a se constituir em vantagem estratégica para aquela. Conforme é apontado por essa abordagem, a produtividade encontra-se fortemente relacionada com a eficiência (quociente produção/recursos aplicados), podendo o programa de produtividade de uma empresa/organização valer-se do conceito (dotado de maior abrangência) de efetividade, que vai relacionar os recursos inicialmente aplicados com os resultados efetivamente alcançados.

Para Chiavenato (1992, p.201-202), a Qualidade encontra-se intimamente relacionada com a produtividade e ambas possibilitam a competitividade da empresa. O conceito de Qualidade implica na conformidade relativamente ao que o cliente/usuário espera, daí advindo uma mobilização interna (organizada e sistemática) e alcançá-la vai depender de uma série de aspectos para além do investimento em ativos fixos ou da aquisição de determinados itens (máquinas, equipamentos, tecnologias, etc.), principalmente dos ligados à cultura organizacional. A Qualidade não se restringe à produção e fabricação, antes direcionando-se a todas as áreas da organização, isto é, deve ser introduzida na própria dinâmica organizacional (ou empresarial), no contexto de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo.

Cabe assinalar que o conceito de Qualidade (enquanto Qualidade Total) foi importado da área produtivo-industrial, alargando-se, mais tarde, ao segmento de serviços. A proposta aqui apresentada direciona-se a um mais amplo alargamento desse conceito para o de Qualidade Total da empresa/organização no século XXI, isto é, considerando-se a transição do paradigma energético-tecnológico-organizacional (dos combustíveis fósseis às fontes renováveis de energia), a problemática ambiental e as profundas mudanças que já começam a ocorrer a nível da própria configuração geopolítica mundial, com a entrada em cena dos denominados países (ou economias) emergentes, fato que parece conduzir ao surgimento de uma nova ordem mundial.

De forma mais direta, registra-se que as novas hegemonias (mundiais, regionais e sub-regionais) representariam a transição da atual ordem unipolar para uma ordem multipolar, o que acentuaria o nível de complexidade do entorno no qual se insere e atua a empresa/organização, fazendo com que a mesma busque definir novos instrumentos e metodologias de ação, o que conduziria à ampliação do conceito de Qualidade Total. Deste modo, por Qualidade Total (Gestão da Qualidade Total) da empresa/organização se compreenderia a adoção de uma visão estratégica, sistêmica e prospectiva. Com essas três componentes, a empresa alcançaria a Qualidade Total no século XXI, ou seja, encontrar-se-ia embasada para enfrentar as grandes mudanças a ocorrer (algumas já estão ocorrendo) neste século, bem como a forte instabilidade daí decorrente. Deste modo, o mercado da qualidade para as empresas incorporará esse novo e ampliado conceito, vindo a se constituir, de forma simultânea, em ameaça, oportunidade e elemento de orientação à trajetória das organizações empresariais ao longo do presente século.

Em razão das profundas transformações (econômicas, produtivas, tecnológicas, geopolíticas, geoestratégicas e políticos-institucionais) que vêm ocorrendo desde os últimos 20/30 anos do século XX, o entorno no qual se inserem e com o qual interagem as empresas/organizações está se tornando cada vez mais complexo, volátil e incerto, o que faz da Qualidade Total (e da Gestão da Qualidade Total) um importante referencial para as mesmas, quer a nível do seu posicionamento quer também em termos de seus objetivos quer ainda face ao seu melhor apetrechamento (instrumentos mais sofisticados de gestão) para enfrentar a turbulência intrínseca à envolvente das organizações.

Com relação ao mercado da qualidade, cabe registrar que num mundo cuja configuração é cada vez mais complexa e dinâmica, o que implica na ocorrência de múltiplas/diversas interações, os níveis exigidos de competitividade são cada vez maiores e as exigências/pressões sobre as empresas/organizações mostram uma intensidade crescente. Em razão disso, a Qualidade/Qualidade Total (Gestão da Qualidade Total) tende a assumir um papel fulcral na vida das empresas/organizações, passando a ser a base do seu processo de gestão (sistema integrado de gestão). O conhecimento e o ferramental afeto à Qualidade passarão a ser adotados nos mais diversos tipos de empresas/organizações e a relação «Qualidade/Ganhos Econômico-Financeiros» acabará por se impor de forma inequívoca. Pode-se arriscar a afirmar que a Qualidade permeará, de tal forma, a gestão das empresas/organizações que os conceitos de Qualidade (Qualidade Total) e de gestão tenderão a se confundir (Gestão da Qualidade Total), podendo-se mesmo chegar ao ponto em que só a Qualidade viabilizará o processo de gestão das empresas/organizações, uma vez vir a ser o requisito básico para criação e reforço da competitividade organizacional.

Com o acirrar da concorrência, num contexto de fortes mudanças e grandes alterações, marcadas pela questão energético-ambiental, pelos avanços tecnológicos, pela emergência das novas economias e pela redefinição das hegemonias a nível mundial, as empresas modernas defrontam-se com um cenário de enorme complexidade, com um elevado nível de instabilidade e um forte impacto concorrencial. Para tal, as empresas têm na Qualidade (Gestão da Qualidade) não apenas um diferencial competitivo, mas antes o elemento fundamental para a sua sustentabilidade e competitividade. Em outras palavras, a Qualidade orientará cada vez mais a configuração estratégica e o processo de gestão das empresas/organizações (Sistema de Gestão da Qualidade), de modo a atuar como instrumento de orientação da mesma. A Qualidade, enquanto referencial de mercado, permite às empresas verem aumentados os seus níveis de eficiência e, através da certificação, normatizar métodos e procedimentos, assegurando-lhes, portanto, uma maior competitividade e um melhor desempenho de mercado, num ambiente cada vez mais mutante e instável.

De fato, numa perspectiva ampla e interativa, poder-se-ia considerar a Qualidade (Qualidade Total) como base de sustentação do próprio processo de gestão das empresas, interagindo as duas de uma forma intensa, dinâmica, sinérgica e virtuosa, de modo a que venham

a integrar-se num só conceito (Gestão da Qualidade Total). Assim sendo, os conceitos acabarão por se confundir e uma organização só alcançará a Qualidade incorporando, a nível de seu processo de gestão e no âmbito de uma visão interativa e integradora, a estratégia (planejamento estratégico), a prospectiva e a análise sistêmica. Logo, a Qualidade, no século XXI, será o instrumento fundamental para que as empresas/organizações ultrapassem às várias vicissitudes (econômicas, financeiras, políticos-institucionais, concorrenciais, geopolíticas, etc.) afetadas à envolvimento altamente instável e volátil até que se defina um novo modelo de regulação ou uma nova configuração em termos de paradigma.

## **O Papel da Responsabilidade Social das Empresas**

A responsabilidade social pode vir a se constituir em importante meio de reforço da imagem da organização, sendo contudo necessário se promover uma diferenciação entre as empresas que buscam de fato uma interação mais positiva com a sociedade e aquelas que se movem tendo apenas o marketing como elemento de motivação. Na realidade, buscar uma maior e mais intensa relação das empresa com a sociedade implica em ações de responsabilidade social (responsabilidade social da empresa) e no fornecimento de instrumentos de apoio ao Desenvolvimento Sustentável. No entanto, como cada organização desenvolve e aplica diferentes metodologias de medição do seu desempenho socioambiental e ambiental-mercadológico, é extremamente difícil a comparação dos resultados sociais. Contudo, alguns indicadores foram desenvolvidos, tais como: o GRI *Global Reporting Initiative* (GRI), o *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).

Por outro lado, de acordo com o que é definido por Oliveira (2008, p. 94), criaram-se normas e princípios internacionais, a tratar de aspectos relacionados à responsabilidade social e sustentabilidade, com o intuito de incentivar a gestão sustentável das empresas/organizações (a saber: a ISO 14.000, a AA 1.000, a SA 8.000, a OHSAS 18.000, a NBR 16.0001 e a ISO 26000) de aspectos relacionados à responsabilidade social e à sustentabilidade. Há a destacar os princípios que compõem o PG, no sentido de alinhar as organizações com os princípios do PG. Na verdade, normas e princípios constituem-se no passo inicial para o proliferar de práticas direcionadas a possibilitar a sustentabilidade das organizações. Estas, pelo seu lado, não podem abrir mão dos seus resultados. Já por outro, também não podem fugir à responsabilidade social/ambiental.

Com relação ao PG, observa-se que este foi proposto no final da década de 90 do século XX num contexto de crescente preocupação com a globalização e os seus efeitos, buscando-se conciliar a ação de inúmeros agentes no sentido de uma maior sustentabilidade e inclusão, para além de se promover a participação de inúmeras e diversificadas empresas, através de instâncias nacionais e internacionais. O envolvimento da empresa com a responsabilidade social busca promover a (re)conquista da sua legitimidade, ou seja, a legitimação assegurando a produção e a interação dinâmico-intensa com os *stakeholders*, no sentido de reforçar a relação meio

ambiente/desenvolvimento através de investimentos em áreas-chave (educação, treinamento, conscientização ambiental, proteção ambiental, etc.).

De acordo com o que é apontado por Ferreira (2008, pp. 18 e 19), inicialmente direcionado às áreas de direitos humanos, trabalho e meio ambiente, o PG incorporaria as preocupações com as medidas anticorrupção e tendo em linha de conta que existe uma lenta remodelação a nível da relação mercado/sociedade no contexto do processo de globalização, configura-se uma nova relação/interação entre a comunidade empresarial (com destaque para as empresas transnacionais) e a própria ONU. Entretanto, o PG não deve ser visto como um conjunto ordenado de regras e regulamentos direcionado às organizações, mas antes como um grupo de elementos e ações que viabilizem a interação das mesmas com o seu contexto de atuação (mercados, públicos e universos de negócios).

Para Ferreira (2008, pp. 22 – 24), o PG atua como elemento facilitador de redes, valendo-se de organismos/agências internacionais como o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e se apoiando em quatro pilares básicos, a saber: o planeamento estratégico, a revisão de padrões, as expectativas de participação e a liderança de iniciativas. Com isto, estimula-se a criação de redes em termos de país e região, promove-se a troca de experiências, articula-se a realização de projetos em parceria, fomenta-se a troca de informações e conhecimentos entre o meio acadêmico e a esfera empresarial. Porém, não se consegue fugir à apreciação desfavorável das organizações e instituições críticas face ao papel da globalização no processo de desenvolvimento dos países de menor nível de desenvolvimento.

O assumir de maiores níveis em termos da responsabilidade socioambiental por parte das empresas, no contexto do PG/ONU, lhes exige uma participação mais intensa/ativa no âmbito da esfera socioeconômica e em termos da vida social, em muito ultrapassando os limites do universo empresarial. Na realidade, as organizações passam a assumir uma posição cada vez mais relevante a nível da economia, do crescimento e do desenvolvimento. De fato, as organizações envolvem-se com a problemática da sustentabilidade e passam a se constituir em suportes de sustentação do próprio Desenvolvimento Sustentável, através do delineamento e implementação de ações ou projetos interna(o)s à sua atividade e com impactos significativos a nível do meio envolvente. Assim sendo, as empresas assumem a sua responsabilidade com o contexto em que se inserem, em termos socioambientais, em muito ultrapassando o seu contributo tradicional a nível da criação e geração de emprego, do incremento da renda, da expansão do consumo, do pagamento de tributos e impostos, do desenvolvimento de uma base industrial e produtiva, e da capacitação tecnológica.

Ao assumirem os seus compromissos em termos sociais, meio ambientais e de sustentabilidade, tendo como pano de fundo a construção de um estilo de desenvolvimento que se guie pelo modelo do Desenvolvimento Sustentável, as empresas estão a se legitimar no contexto em que se inserem. Esta inserção assume um cariz ativo na medida em que as organizações

passam a atuar como agentes promotores não apenas do desenvolvimento econômico ou socioeconômico, mas antes do desenvolvimento socioambiental.

A legitimação das empresas perante o meio sócio-geográfico, sócio populacional e sociopolítico em que se encontram inseridas e nos quais desenvolvem as suas atividades com o intuito de alcançarem os seus objetivos, reforça, de modo dinâmico-iterativo e sistêmico-integrado, os seus vínculos de natureza diversa (empresarial, produtiva, tecnológica, econômica, política, social, etc.) com esses mesmos meios, aprofundando, de modo sistêmico-iterativo, a sua inserção no âmbito dos mesmos, assim como a sua operacionalidade enquanto entidades empresariais e organizacionais.

No âmbito do(s) respectivo(s) contexto(s) de inserção passa pelo fato das organizações estarem a pautar a sua ação *lato sensu* pela responsabilidade social, pela consciência socioambiental e pelo modelo do Desenvolvimento Sustentável. No entanto, do ponto de vista empresarial ou sócio-empresarial, o processo de legitimação passa também pelos *stakeholders* da empresa/organização, notadamente no que diz respeito à interação intenso-dinâmica com os mesmos. Por *stakeholders*, no contexto das empresas/organizações, compreende-se a parte interessada, isto é, os agentes direta/indiretamente envolvidos nas operações das mesmas. O termo *stakeholders* foi cunhado no âmbito da teoria econômica neoclássica e se aplica a um conjunto de agentes que de uma forma ou de outra têm a ver com a atividade da empresa, indo de fornecedores a acionistas. Isto é, a economia neoclássica considera que os fornecedores de insumos direcionados à produção também são *stakeholders*, que se mostram tão importantes quanto os acionistas/proprietários no que diz respeito ao processo de tomada de decisão.

Por outro lado, o *constructo* teórico afeto aos *stakeholders* coloca-se significativamente além da concepção teórico-conceitual neoclássica, uma vez que afirma que outros agentes/elementos sociais devem ser também considerados como *stakeholders* e, portanto, serem levados em consideração no contexto do processo de tomada de decisão da empresa (a saber: agências reguladoras governamentais; instituições públicas de fomento/desenvolvimento; instituições privadas e/ou mistas de crédito/financiamento; associações, federações e confederações empresariais ligadas ao comércio/serviços; associações, federações e confederações empresariais ligadas à indústria; sindicatos e federações/confederações de trabalhadores; associações de consumidores; agências/organismos públicos de defesa dos direitos do consumidor; associações comunitárias; associações de moradores; etc.). Isto, é claro, implica num alargamento do conceito de *stakeholder*. É esta concepção alargada que deve guiar o delineamento estratégico da moderna empresa/organização, bem como o seu processo de interação com o meio no qual se encontra inserida.

## CONCLUSÕES

Como as empresas encontram-se inseridas no contexto da economia capitalista, é no contexto da mesma que passam pelas grandes transformações de caráter produtivo, organizativo e tecnológico. Com isto, ganham ênfase os estudos e análises que focam a relação interativa entre a organização e o seu meio envolvente. Da concepção burocrático-weberiana de empresa, passando pela abordagem científico-taylorista e chegando a posturas críticas desses dois posicionamentos, passa-se a tentar entender a relação da organização com o seu entorno.

Por outro lado, o estudo, pesquisa e análise acerca das empresas dão-se no âmbito do escopo teórico afeto à gestão/administração e que incorpora as transformações e alterações ocorridas no contexto empresarial e organizacional em dados momentos históricos.

Assim sendo, o *constructo* teórico-conceitual afeto à gestão/administração mostra que as empresas evoluem, influenciando e simultaneamente sendo influenciadas pelo meio envolvente, seja o mediato ou o imediato. Logo, a incorporação de novos objetivos, interesses e parâmetros faz parte da evolução histórico-temporal das organizações, à medida que se sofisticam o seu instrumental analítico e a sua interação com a sua envolvente. Com isto, registra-se que as empresas/ passam a incorporar ao seu processo de gestão a noção de responsabilidade social, a promoção do desenvolvimento socioambiental e o conceito de sustentabilidade.

As organizações modernas no século XXI, enquanto *constructos* de elevada complexidade, têm necessidade de buscar novos recursos, configurações tecnológicas e técnico-produtivas, de modo a reformular e redimensionar as suas estratégias face à envolvente, bem como com relação a diversos aspectos (modelos de gestão, filosofias e políticas), uma vez que são estruturas organizativo-sistêmicas e sistêmico-interativas abertas e complexas.

## REFERÊNCIAS

- CAZADERO, M.. **Las revoluciones industriales**. Cidade do México: FCE, 1995.
- CHIAVENATO, I.. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 1992.
- CHIAVENATO, I.. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo. Makron Books, 1993.
- CHIAVENATO, I.. **Administração de Empresas: uma abordagem contingencial**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- FERREIRA, D. V.. **Atitude socialmente responsável ou estratégia comercial: o caso do Pacto Global**. Dissertação (Mestrado Executivo em Gestão Empresarial) - Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2008.
- OLIVEIRA, J. A. P.. **A Implementação do Pacto Global pelas empresas do Paraná**. Revista de Gestão Social Ambiental (RGSA), São Paulo, v.2, n.3, p.92-110, 2008.
- PINTOR, R. L.. **Sociología industrial**. Madrid. Alianza, 1995.