GISLENE DE CAMPOS SOARES PEREIRA

RESPONSABILIDADE SOCIAL: UMA NOVA PERSPECTIVA EMPRESARIAL

UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)

MESTRADO EM PSICOLOGIA

CAMPO GRANDE-MS

2007

GISLENE DE CAMPOS SOARES PEREIRA

RESPONSABILIDADE SOCIAL: UMA NOVA PERSPECTIVA EMPRESARIAL

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia, área de concentração: Psicologia da Saúde, sob a orientação do Profa. Dra. Sonia Grubits.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)

MESTRADO EM PSICOLOGIA

CAMPO GRANDE-MS

2007

Ficha Catalográfica

Pereira, Gislene de Campos Soares
P436r Responsabilidade social: uma nova perspectiva empresarial / Gislene de Campos Soares Pereira; orientação Sonia Grubits. 2007.
145 f.: il.; 30 cm + anexos

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, Mestrado em psicologia, 2007
Inclui bibliografia

1. Responsabilidade social da empresa. 2. Psicologia – Dissertação I. Grubits, Sonia II. Título

CDD-658.048

Bibliotecária responsável: Clélia T. Nakahata Bezerra CRB 1/757.

A dissertação apresentada por GISLENE DE CAMPOS SOARES PEREIRA, intitulada "RESPONSABILIDADE SOCIAL: UMA NOVA PERSPECTIVA EMPRESARIAL", como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em PSICOLOGIA à Banca Examinadora da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), foi ..... .

BANCA EXAMINADORA

_____

Profa. Dra. Sonia Grubits (orientadora/UCDB)

_____

Prof. Dr. Roberto Moraes Cruz (UFSC)

_____

Profa. Dra. Heloisa Bruna Grubits Freire (UCDB)

_____

Profa. Dra. Vera Sonia Mincoff Menegon (UCDB)

Campo Grande-MS, 11 de setembro de 2007.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que esteve sempre presente iluminando a minha caminhada.

Ao meu marido, Alberto, que me proporcionou o Mestrado e, em muitos momentos, cuidou do nosso filho, Vinícius, para que eu pudesse me dedicar à pesquisa.

Ao meu filho, Vinícius, por tanta compreensão e afeto, apesar da sua pouca idade.

Aos meus pais, Nailo e Olga, pela presença muitas vezes física, e pelo apoio emocional constante.

À minha irmã, Naila, por sua dedicação como tia do Vinícius, e como profissional competente que tanto me auxiliou nas discussões sobre a pesquisa.

Ao meu irmão, Helder, minha cunhada Zeli, e meu sobrinho Luiz Pedro, por estarem sempre presente emocionalmente.

À minha cunhada, Cláudia, meu cunhado José Luiz, e o sobrinho Matheus, por cuidarem do Vinícius nos momentos que eu não podia.

À minha orientadora, Sonia Grubits, pela forma como me fez buscar o conhecimento, pelas conversas que tivemos sobre o tema abordado.

À grande amiga, Celi Corrêa Neres, pelas contribuições teóricas e práticas, pela disponibilidade em colaborar também emocionalmente e pela confiança em mim depositada.

À amiga, Mônica Wanderley, por auxiliar, o contato com a empresa pesquisada e pelo apoio afetuoso.

Aos colegas da Uniderp, que em muitos momentos discutiram o tema mostrando novas formas de perceber o estudo.

Aos professores e funcionários do Mestrado em Psicologia da UCDB.

A todas as pessoas da Empresa e da Fundação, que contribuíram com a realização da pesquisa.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos funcionários de diferentes posições hierárquicas em uma empresa nacional com filial em Campo Grande, sobre Responsabilidade Social Empresarial. Para tanto, os dados foram coletados, por meio de entrevistas semi-abertas, com dez pessoas de diferentes setores dessa instituição, gerências, supervisões, coordenações e com uma pessoa de cada departamento subordinada aos anteriormente citados, que foram previamente escolhidas. As entrevistas semi-abertas foram gravadas e transcritas na íntegra e tiveram como eixos norteadores as seguintes questões: entendimento do que é Responsabilidade Social, mudanças ocorridas na empresa devido à Responsabilidade Social, apoio ao desenvolvimento da comunidade, investimento na preservação do meio ambiente, investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes, visão sobre o ambiente de trabalho, percepção das comunicações internas e reconhecimento dos consumidores quanto aos serviços prestados. A análise das entrevistas foi realizada por meio dos tópicos abordados nelas, em que os participantes falam da importância da ética no ambiente de trabalho e, conseqüentemente, com os clientes externos, sobre os benefícios oferecidos pela empresa, muito importantes para eles e também das questões ambientais, que foram comparados aos temas apresentados na literatura sobre Responsabilidade Social Empresarial. As análises apontam que a Responsabilidade Social na Copagaz é percebida pelos colaboradores como muito forte no ambiente interno (colaboradores), o que gera valorização, retorno imediato para a empresa nas questões de dedicação, produtividade, lealdade e qualidade no atendimento ao cliente externo (consumidor). Nesse sentido, há uma mescla de paternalismo, que é uma forma tradicional de tentar um bom desenvolvimento no trabalho, porém percebe-se que, na empresa pesquisada, existem grandes investimentos na educação, na saúde e no bem-estar dos funcionários. Na Responsabilidade Social externa está também a comunidade que é beneficiada por projetos regionais e nacionais com importante cunho humanístico e pela preocupação com a preservação do meio ambiente. A empresa em questão, portanto, valoriza razoavelmente seus colaboradores e consumidores, ganhando com a imagem de empresa-cidadã tanto em relação a sua clientela interna, quanto à externa.

Palavras-chave: Responsabilidade Social. Público interno. Público externo.

ABSTRACT

This research aim was to verify the employees, managers and supervisors of a national company with a site in Campo Grande perception, about Social Enterprise Responsibility. To make it possible data was collected from open interviews with people from different sectors of this institution, managers, supervisors and those who were previously chosen in each department. The open interviews were recorded and entirely transcribed and they followed these issues: understanding of what is Social Responsibility; changes that have happened in the company after Social Responsibility implementation; community development support; environment preservation investment; employees and theirs dependents well-being investment; workplace environment view; internal communication perception and customers recognition in relation to the service that has been offered. The interviews analyses was done by the set of information that appeared more frequently and that was more important in them, comparing to the theory researched related to the Enterprise Social Responsibility. The analyses show that the Social Responsibility in Copagaz is noticed by the collaborators as really strong in the environment (collaborators) promoting valorization, immediate return to the company in the sense of dedication, productivity, health and quality in the outside customers service. In this way, there is a mixture of paternalism that has been occurring for a long time in the companies, however, we can notice that in the researched company there are investments in education, health and employees well-being. In the outside Social Responsibility it is also a community that is helped by regional and national projects, besides the worries about the environment preservation. So the company researched valorizes its collaborators and customers, having advantages with the image of citizen enterprise considering its outside and inside customers.

Keywords: Social Responsibility. Employees. Customers.

LISTA DE SIGLAS

ABNT –Associação Brasileira de Normas Técnicas

ADCE-SP –Associação de Dirigentes Cristãos de Empresas de São Paulo

ANP –Agência Nacional de Petróleo

CEET –Comissão de Estudos Especiais Temporária

CFP –Conselho Federal de Psicologia

CNP –Conselho Nacional do Petróleo

CNS –Conselho Nacional de Saúde

CVM –Comissão de Valores Mobiliários

GIPE –Grupo de Institutos Fundações e Empresas

GLP –Gás Liquefeito de Petróleo

PAPS –Programa de Adoção de Princípios Socioambientais

ONU –Organização das Nações Unidas

SAI –Social Accountability International

YPFB –Yacimientos Petrolíferos Fiscales Boliviano

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 11

2 REFERENCIAL TEÓRICO 16

2.1 A EVOLUÇÃO DO MUNDO DO TRABALHO 17

2.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL 27

2.2.1 Evolução histórica 30

2.2.2 As relações éticas na empresa 42

2.2.3 A responsabilidade social e a ética 43

2.3 A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA 46

2.3.1 Gestão da responsabilidade social corporativa 48

2.3.2 A Cidadania Empresarial 49

3 OBJETIVOS 51

3.1 OBJETIVO GERAL 52

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 52

4 PESQUISA 53

4.1 LOCAL DA PESQUISA 54

4.1.1 Fundação Ueze Zahran 57

4.2 PARTICIPANTES 61

4.3 PROCEDIMENTOS 61

4.3.1 Procedimentos de coleta 62

4.3.2 Procedimentos de análise 63

4.4 ASPECTOS ÉTICOS 63

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO 64

5.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA 65

5.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL EXTERNA E APOIO AO DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE 72

5.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL E MEIO AMBIENTE 79

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 85

REFERÊNCIAS 89

APÊNDICES 93

ANEXOS 142

1 INTRODUÇÃO

Desde o início da vida profissional, esta pesquisadora tem trabalhado com organizações verificando perfil profissional, alocando pessoas, selecionando-as, bem como buscando melhorias nas inter-relações e nos comportamentos dos recursos humanos de empresas.

Já há algum tempo, observou-se que o investir nos colaboradores, proporcionar-lhes o desenvolvimento de suas potencialidades, reconhecer seus valores, premiá-los, pagar-lhes salários justos, tem sido o diferencial de algumas empresas.

Ao atuar nessa linha de trabalho, nota-se o quanto é importante a participação do gestor nos vários segmentos da empresa. Esse gestor precisa vivenciar as situações ocorridas dentro da organização e não mais continuar como aquele administrador tradicional, de formação clássica, visando apenas aos lucros para a empresa.

É necessário que o gestor tenha uma visão mais humana sobre os seus colaboradores, pois esses não são máquinas que trabalham apenas para produzir capital; são seres humanos que pensam, sentem e que desenvolvem melhor suas atividades se o ambiente de trabalho for agradável.

Dado o exposto, surgiu o interesse em pesquisar e conhecer mais sobre a Responsabilidade Social na Empresa, a qual trouxe uma nova forma de atuação econômica, social e ambiental para as organizações e influenciou nas relações do gestor com a comunidade interna e externa.

De acordo com Saraiva (2002), a Responsabilidade Social, ao longo de décadas, vem se consolidando no mundo todo, porém, no Brasil, começou a se desenvolver na década de 1960. Nesse período, um grupo de empresários, que havia se identificado com uma entidade Belga de 1931, fundou a Associação de Dirigentes Cristãos de Empresas de São Paulo (ADCE-SP), que buscava estudar e definir atividades econômicas e sociais para o ensinamento cristão, por meio da educação e da formação do meio empresarial.

Embora existissem algumas entidades como a ADCE, somente após o Regime Militar, foram intensificadas as manifestações pelo resgate de cidadania, dos Direitos Humanos e a estimulação das empresas privadas no desenvolvimento social.

Nas décadas de 1970 e 1980, houve a criação de vários grupos, fundações, institutos e associações, que ocuparam papel de destaque no movimento que buscava estimular a

Responsabilidade Social do empresário, para que este disseminasse esses valores sociais para a gestão e relacionamentos de sua organização.

Na década de 1990, esse movimento continuou crescendo e outras iniciativas entraram nesse cenário. O Grupo de Institutos Fundações e Empresas (GIPE), fundado em 1995, foi a primeira instituição a canalizar para o investimento social privado, por meio do diálogo com a organização sobre suas ações e não apenas com o empresário.

Em 1998, criou-se o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, que se apresentou com um perfil semelhante ao já existente no exterior, baseado em um conceito mais amplo: ética, cidadania, filantropia e a qualidade das relações na empresa.

O Brasil está avançando com relação à mobilização da Ética e Responsabilidade Social. Pode-se perceber os avanços por meio da maior participação e investimento das empresas em causas sociais e ações, como a publicação do Balanço Social.

Segundo Pessôa e Grubits (2003, p. 211), "[...] Balanço Social é uma forma de reunir e sistematizar a informação da área social de uma empresa num documento público, onde se possam quantificar dados, mediante elementos básicos que são os indicadores sociais".

O Balanço Social da empresa socialmente responsável é, portanto, realizado para mostrar, com transparência, as ações sociais, tanto aos clientes internos, quanto aos externos.

Nesse sentido, as metodologias adotadas para a composição do Balanço Social agregam valor, confiança e ética na divulgação ou não dos benefícios sociais, que estão direta ou indiretamente relacionados com as atividades da empresa (PESSÔA; GRUBITS, 2004).

O Balanço Social apresenta um grande poder multiplicador e promotor de novas amostras econômicas, pois os investimentos são gerados e capitalizados, agregando valor nas áreas de influência da empresa. Assim, a organização passa de um plano Micro para um plano Macro (PESSÔA; GRUBITS, 2004).

Outro ponto importante trata-se do investimento social privado que tem sido realizado pelas empresas, o qual tem uma atenção especial da mídia, bem como propicia aos consumidores tornarem-se mais atentos ao papel social dessas empresas. De um modo geral, o Brasil está mais consolidado em suas ações de Responsabilidade Social, tendo servido de exemplo para os países da América Latina (SARAIVA, 2002).

De acordo com Coimbra (2007, p. 84-85), "[...] o movimento da Responsabilidade Social das companhias no Brasil é considerado líder na América do Sul". Na mesma entrevista, ele ressalta que, para a empresa se tornar sustentável:

> [...] ela deve se preocupar com as questões sociais e com seu relacionamento com funcionários e consumidores. Deve ter políticas claras e saber analisar a sustentabilidade do ponto de vista estratégico, ou seja, ter pessoas de diversas áreas da empresa que entendam do assunto e tentem aplicar o termo em suas realidades específicas.

No entanto, quando se fala em realizar nas empresas pesquisa científica cujo tema seja Responsabilidade Social, há certa resistência em mostrar o universo organizacional.

Para iniciar este estudo, houve o contato da pesquisadora com algumas empresas. Duas grandes corporações situadas em Campo Grande, MS negaram-se a participar da pesquisa sobre Responsabilidade Social Empresarial. A primeira, uma multinacional que havia aceitado a participação, mas houve uma mudança de diretoria, e esta pediu para rever o projeto, sem que enviasse resposta. Assim, buscou-se imediatamente um contato com outra empresa também de grande porte, porém nacional, a qual demonstrou interesse, mas que naquele momento não poderia participar; situação essa ocorrida durante o ano de 2005, impossibilitando o desenvolvimento da pesquisa. Desse contexto decorreram, então, questionamentos: *será que o comportamento socialmente responsável existe? Ou este é uma necessidade momentânea para as organizações, para cumprimento de leis?*

Buscou-se, portanto, uma Fundação, que prontamente entendeu os objetivos da pesquisa, autorizando o seu desenvolvimento em uma das empresas do grupo a que pertence. O primeiro momento com a empresa foi para apresentar o projeto ao gerente de Unidade e Negócios, à gerente administrativo-financeiro e à analista de Recursos Humanos, os quais demonstraram envolvimento e conhecimento sobre o tema apresentado.

Nesse sentido, a Copagaz configura o campo de investigação da pesquisa sobre Responsabilidade Social Empresarial.

Para melhor compreensão e contextualização desta pesquisa científica, estruturou-se o texto conforme apresentado a seguir.

No primeiro capítulo, *A evolução do mundo do trabalho*, tem-se o histórico sobre as relações de trabalho já ocorridas, nas quais o ser humano era tratado como máquina;

posteriormente, com os conceitos de estudiosos sobre a necessidade de melhoria no ambiente de trabalho, houve a percepção de que as pessoas precisavam ser valorizadas.

O segundo capítulo, *Responsabilidade social e responsabilidade social corporativa*, apresenta as mudanças de conceito, formas de atuação, os públicos interno e externo, a ética como ponto fundamental para que a empresa possa ser considerada como socialmente responsável.

O terceiro capítulo esclarece os objetivos do presente estudo.

O quarto capítulo explica o método por meio dos procedimentos e aspectos éticos que são importantes para a pesquisa e os participantes envolvidos.

Finalmente, a discussão das informações obtidas na investigação e as considerações finais encontram-se nos dois últimos capítulos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A EVOLUÇÃO DO MUNDO DO TRABALHO

O mundo do trabalho vem ganhando força nas últimas décadas, pois o trabalhador é mais valorizado, há investimento em treinamentos, qualificação profissional, realização de trabalho em equipe, em que os seres humanos podem emitir opiniões que contribuam com o crescimento da empresa, e conseqüentemente, participam dos lucros dessa organização.

Um dos avanços ocorridos na atualidade é a Responsabilidade Social Empresarial, que possibilita tanto aos empresários, quanto aos seus clientes internos e externos, uma busca pela qualidade nos relacionamentos, nos produtos e serviços, no bem-estar do planeta com investimentos no meio ambiente.

Para entender melhor todos esses avanços até chegar à Responsabilidade Social, é importante conhecer um pouco sobre a organização da sociedade desde o século XVIII e alguns teóricos que trabalharam com empresas.

No século XVIII, Adam Smith (1976 apud CHIAVENATO, 1997) reforçou a importância do planejamento e da organização dentro das funções da administração. Para ele o bom administrador deve considerar importante o planejamento e a organização das funções administrativas, preservando a ordem, a economia e o zelo, sem que se descuide das questões referentes ao controle e à remuneração dos trabalhadores.

Segundo Chiavenato (1997) no final do século XVIII na Inglaterra teve início a Revolução Industrial em suas duas fases, a primeira, do carvão e do ferro, e a segunda, do aço e da eletricidade, causaram grandes mudanças na forma de trabalho e nas famílias. Com relação à segunda fase da revolução industrial, os pequenos proprietários, que não conseguiram maquinizar sua produção, foram obrigados a trabalhar para outros proprietários, por isso iniciaram-se as fusões das pequenas empresas com as maiores. Porém, a partir do século XIX houve uma aceleração no crescimento das indústrias.

Com isso a acumulação de capital gerou intranqüilidade, pois não havia renda compatível para o bom funcionamento do sistema. Na metade do século XIX, o liberalismo econômico perdeu sua força, à medida que o novo capitalismo iniciou a produção em larga escala, com as grandes concentrações de indústrias e mão-de-obra, o que criou situações muito problemáticas de organização de trabalho, de ambiente, de concorrência econômica, de padrão de vida, dentre outros (CHIAVENATO, 1997).

Nos Estados Unidos no século XIX, a oficina e o artesanato em família cedeu lugar ao operário, às fábricas e às usinas. Chiavenato (1997) ressalta que, os proprietários começaram a enfrentar novos problemas de gerência, improvisando suas decisões, com dificuldade para administrar e para lidar com as novas tecnologias. As condições de trabalho para os operários eram precárias, os salários baixíssimos. Os patrões eram autoritários e com seus objetivos capitalistas, pela chamada racionalização do trabalho e controle do comportamento do operário. Nesse período os sindicatos iniciaram uma fiscalização mais rigorosa quanto às condições de trabalho desses operários.

O final do século XIX mostrou o crescimento dos grandes impérios corporativos e a expansão da indústria, que trouxe a preocupação com os riscos do crescimento sem uma organização adequada.

Dirigir grandes empresas exigia habilidade pessoal e empreendedorismo (ser ativo, estrategista, pensar além). Estavam criadas as condições para o aparecimento dos grandes organizadores da empresa moderna. Porém a organização e a administração só mostraram avanços significativos a partir do século XX (CHIAVENATO, 1997).

No século XX, a teoria de administração científica de Frederick W. Taylor (1856-1915) apresenta formas de organizar a empresa e a produção. Essa teoria teve início em conseqüência da Revolução Industrial, que acelerou o crescimento das empresas, e conseqüentemente, a desorganização delas, que passaram a necessitar de maior planejamento e de métodos específicos de trabalho e não mais de improvisações (RIBEIRO, 2005).

Outro ponto importante para a empresa, mencionado por Ribeiro (2005), foi o de aumentar a eficiência e a competitividade, pois a concorrência tornava-se cada dia maior. As empresas precisavam conhecer bem as máquinas, diminuir as perdas na produção, que eram geradas pela falta de planejamento e pela insatisfação dos funcionários.

Ribeiro (2005), citando as idéias de Taylor, afirma que tanto o proprietário da empresa como os colaboradores deveriam ganhar financeiramente, pois a satisfação do operário é que faria com que este se dedicasse, para que a empresa pudesse ter lucros, que deveriam ser partilhados.

Taylor (apud RIBEIRO, 2005) propôs em sua teoria a especialização dos trabalhadores de acordo com suas aptidões, que eram classificadas conforme o desempenho de cada um.

Esses trabalhadores recebiam benefícios e melhores salários caso se dedicassem às atividades e executassem as tarefas com menor tempo e menor desperdício. Quanto mais específico fosse o trabalho, com tarefas simples para cada pessoa, melhor seria o desempenho, as habilidades seriam aperfeiçoadas. Isso traria mais eficiência para o trabalho, maior produção e, conseqüentemente, maiores salários e mais lucro para a empresa.

Ribeiro (2005) ressalta que, com a especialização do operário, a empresa economizava, pois não havia necessidade de treinamentos, cada um executava tarefas simples e dentro das suas aptidões. Ford até 1913, produzia seus carros artesanalmente, porém seguiu a teoria de Taylor, onde reduziu o tempo em que o trabalhador não produzia, todos deveriam apenas executar o que era solicitado, com isso, houve uma queda na qualificação e a produção ganhou velocidade com a utilização de peças padronizadas para montar os carros.

A administração científica fez com que as pessoas separassem a mente, que pode criar, da mão, que executa, como se esse "ser" fosse dividido em partes, desconsiderando-o como um ser único. As tarefas eram impostas, o corpo e o tempo do operário eram controlados, não havia negociação, os gerentes decidiam e eles apenas executavam (MALVEZZI, 1994).

> Para muitos trabalhadores, essa relação constituiu-se em obstáculo quase intransponível para a realização de projetos individuais, porque desconsiderou o trabalhador como sujeito, desequilibrou suas relações de reciprocidade com a natureza e enfraqueceu suas possibilidades de controle sobre a satisfação de suas próprias necessidades (MALVEZZI, 1994, p. 20).

Nesse sistema, ocorria também a demissão dos que eram considerados fora dos padrões estabelecidos pela empresa, ou seja, os que não executavam o trabalho da forma determinada, que não conseguiam aprender o que era ensinado. De acordo com Malvezzi (1994) no Taylorismo, um pequeno grupo comandava as outras pessoas e era quem planejava e coordenava todas as atividades da empresa. O recrutamento e a seleção dos operários eram pautados na aptidão e em condições físicas que pudessem ser compatíveis com cada função.

A administração científica desenvolvida por Taylor partiu do pressuposto de que era necessário estudar a organização e a administração da empresa cientificamente e, não, pelas experiências vividas, pois o empírico levava à improvisação, enquanto a ciência ajuda a planejar, organizar, padronizar ferramentas e instrumentos de trabalho e outros (RIBEIRO, 2005).

A busca pela eficiência foi um ponto muito importante da teoria de Taylor, para quem era fundamental definir a maneira correta de executar determinada tarefa. Ele percebeu que o cansaço do trabalhador diminuía o ritmo da produção, razão pela qual propôs alguns intervalos para que pudessem repor as energias e evitar fadiga (RIBEIRO, 2005).

Segundo Ribeiro (2005) com a padronização das funções dos operários, esses trabalhadores não eram considerados seres humanos, capazes de pensar para agir, que pudessem desenvolver várias atividades. Eram vistos como máquinas, que precisam desempenhar bem suas tarefas, o mais rápido possível e com menor desperdício de material.

Eram valorizados os que estivessem dentro dos padrões estabelecidos pela administração científica. Ribeiro (2005) salienta que os outros eram descartados como uma peça de máquina que não funciona perfeitamente e precisa ser trocada. E esses trabalhadores, que só sabiam executar uma determinada tarefa, encontravam dificuldades para trabalhar em outra empresa.

Para Taylor (apud RIBEIRO, 2005), essa especialização do trabalhador é que importava para a eficiência administrativa. O mais importante era dar o descanso no momento exato para que não ocorresse a fadiga “muscular”. Ele excluía de sua visão o ser humano que tem emoções.

Nessa perspectiva, o trabalhador era compreendido como um ser fragmentado em habilidades e traços de personalidade. A habilidade era vista como algo inato no ser humano, o que não dependia do meio e que poderia ser medido, mesmo que indiretamente. Dessa forma, surgiram os perfis que agregam as condições exigidas de uma pessoa para realizar determinada tarefa (MALVEZZI, 1994).

Nesse contexto, a psicometria criou instrumentos para verificar cientificamente as condições que cada trabalhador apresentava. Se o funcionário não estivesse completamente dentro do perfil desejado pela empresa, ele poderia ser treinado. Os treinamentos eram desenvolvidos de acordo com as necessidades para a realização das tarefas, e visavam a trabalhar precisão, acuidade e automatismos, o modo de as pessoas transmitirem informações e as mudanças de atitudes, buscando aproximar o desempenho dos colaboradores, aos padrões planejados (MALVEZZI, 1994).

Essas técnicas eram utilizadas como instrumentos de controle, que possibilitavam a

constatação, na prática, das teorias sobre a aprendizagem, a inteligência e as habilidades específicas que representavam a realidade das pessoas (MALVEZZI, 1994).

A psicometria não se preocupava com o desenvolvimento do ser humano, mas, sim, com a análise do desempenho de cada tarefa, o que estava descrito como perfil esperado nas habilidades motoras. Dentro dessa técnica, surgiram novos estudos que também verificam as características cognitivas e de personalidade. Malvezzi (1994) destaca que a partir do século XX, há mais transformações no mundo do trabalho, e os funcionários ganham espaço de participação, colaboram com sugestões, há melhora no ambiente de trabalho e nas relações entre todos os níveis hierárquicos.

Foi também neste início do século XX, após a revolução de 1917 na Rússia, que iníciou o sindicalismo, então considerado como algo que impedia os projetos de industrialização, baseados na administração científica de Taylor, movimento esse fortemente reprimido (CHIAVENATO, 1997).

> O sindicalismo surge como a forma primitiva do movimento operário num sistema capitalista estável. O trabalhador independente não tem defesa face ao patrão capitalista. Por isso os operários se organizaram em sindicatos. Estes reúnem os operários na acção colectiva e utilizam a greve como arma principal. O equilíbrio do poder fica assim mais ou menos realizado; acontece mesmo inclinar-se mais fortemente para o lado dos operários, de tal modo que os pequenos patrões isolados se vêem impotentes perante os grandes sindicatos (PANNEKOEK, 1936).

Nesse contexto, a ação sindicalista está presente nas luta de classes. Pannekoek (1936) demonstra que o capitalista e os operários têm interesses opostos. Os capitalistas buscam aumentar os seus lucros – a mais valia – com a diminuição dos salários e com o aumento do número de horas trabalhadas. Os operários, por sua vez, procuram fazer o inverso.

> [...] O preço da sua força de trabalho não é uma quantidade determinada, embora deva ser superior ao que é necessário para que um indivíduo não morra de fome; e o capitalista não paga de boa vontade. Este antagonismo é assim gerador de reivindicações e da verdadeira luta de classes. A tarefa e o papel dos sindicatos consiste em continuar a luta (PANNEKOEK, 1936).

Diante do sindicalismo, o proletariado precisou aprender que a solidariedade estava no centro da ação organizada. Foi a primeira forma de organização do poder dos trabalhadores. Os primeiros sindicatos ingleses e americanos passaram a ser corporações, de evolução tipicamente capitalista. Isso não aconteceu nos países onde os operários não conseguiram

obter uma melhoria de vida e onde o sistema capitalista, expandindo-se, concentrava toda a sua força para combater os trabalhadores (PANNEKOEK, 1936).

> Existe sempre uma diferença entre a classe operária e os sindicatos. A classe operária deve olhar para além do capitalismo, enquanto que o sindicalismo está inteiramente confinado nos limites do sistema capitalista. O sindicalismo só pode representar uma parte necessária, mas ínfima da luta de classes. Ao desenvolver-se, deve necessariamente entrar em conflito com a classe operária, a qual pretende ir mais longe (PANNEKOEK, 1936).

Entretanto, cada vitória por menor que fosse, era um progresso, porque levava consigo um pouco de solidariedade operária; os grupos tomavam consciência da força da sua coesão. A luta saía assim do domínio difícil do sindicalismo para entrar num amplo espaço da luta de classes. De acordo com Pannekoek (1936) os trabalhadores precisavam mudar, alargar o seu ponto de vista em relação ao mundo e olhar para o que havia fora da fábrica, para a sociedade. Deveriam adentrar então no Estado, na política.

O número de sindicalizados cresceu rapidamente nos Estados Unidos em 1920. A estrutura de sindicatos de indústria ganhou força, as categorias de operários qualificados passaram a ter influência (RAGO; MOREIRA, 1994).

No Brasil, a economia, a política, a cultura e as questões sociais atrasaram o movimento sindical organizado. Só após 1940 é que o país se industrializou, com a usina siderúrgica de Volta Redonda. Até aquele momento, "[...] país convivera com o regime liberal-individualista como o da Revolução Francesa, mas sem trabalhadores organizados e sem sindicatos, capazes de batalhar, de lutar, de reivindicar, com êxito, conquistas trabalhistas" (CHIAVENATO, 1998, p. 147).

> A Consolidação das Leis do Trabalho – CLT –, criada em 1943, reflete exatamente a filosofia da época: criar um Estado cooperativo no Brasil e, daí, a organização sindical tender para as corporações. No regime corporativo, os indivíduos são considerados não somente como cidadãos do Estado, mas como agentes de uma atividade considerada típica na economia produtiva, como a metalurgia, o comércio, a agricultura etc., cada qual constituindo um agregado social e econômico com uma característica unitária e denominado categoria – a base de todo o sistema. O sindicato é o meio de expressão da categoria (CHIAVENATO, 1998, p. 147).

Os sindicatos no Brasil foram criados pela lei como está na citação acima e não como nos países desenvolvidos que evoluíram pela própria classe trabalhadora.

Ainda no século XX, outro importante teórico da administração desenvolve o método científico para auxiliar as empresas na busca pela eficiência.

Segundo Ribeiro (2005), após Taylor, o francês Henry Fayol (1841-1925) é o mais conhecido teórico da administração da modernidade. Seu método científico também buscou a eficiência, porém na estrutura, procurando melhorar os diferentes setores da empresa e as relações que existiam entre eles.

Fayol (1916 apud RIBEIRO, 2005) fez o caminho contrário ao de Taylor, pois ele enxergava a empresa do todo para as partes, que são os departamentos, enquanto Taylor via o indivíduo na sua especialização e depois o todo, a empresa.

Na visão de Fayol (1916 apud RIBEIRO, 2005) a empresa é dividida em seis partes: a técnica, que é a produção, a fabricação; a comercial, que lida com compra e venda; a financeira, que gerencia os capitais; a segurança, que protege os bens e as pessoas; a contabilidade, que é responsável pelo balanço, preços e custos; e a administrativa, que trabalha a previsão, a organização, a direção, a coordenação e o controle.

Em algumas empresas, as funções técnicas que representam a produção, a fabricação de produtos, estão diretamente relacionadas às funções administrativas, o que dá sustentação à empresa; porém, nas empresas pequenas, a técnica pode ser a base, enquanto que, nas médias, pode haver um equilíbrio entre as duas (RIBEIRO, 2005).

A divisão do trabalho é proposta para que o trabalhador produza mais e melhor. Fayol desenvolve uma divisão vertical e uma horizontal.

> A primeira refere-se às linhas verticais de um organograma, separando diferentes níveis de poder na organização, cada um com o correspondente nível de autoridade e responsabilidade que a função necessita. A horizontal, refere-se às atividades realizadas na empresa dividindo-a não em relação ao poder, mas em relação a atividades diferentes que cada área viesse a exercer (financeira, comercial etc.) (RIBEIRO, 2005, p. 50).

Essa departamentalização permite às empresas especificarem as atividades desenvolvidas pelas pessoas em áreas diferentes de trabalho.

> Autoridade é o direito de mandar e o poder de se fazer obedecer. A responsabilidade é um atributo essencial, sendo que as duas estão ligadas. É necessário haver equilíbrio entre as duas características, pois um

> determinado grau de autoridade deve ter o seu correspondente de responsabilidade agregado ao cargo ou à função exercida (RIBEIRO, 2005, p. 50).

A disciplina é importante, pois as regras existentes dentro da organização precisam ser cumpridas, é necessário que haja boa conduta e responsabilidade por parte dos profissionais. De acordo com Ribeiro (2005) há uma necessidade de regras e acordos para que tanto as premiações como os pagamentos, quanto às punições e as penalidades, ocorram com justiça, Fayol utilizou o modelo de disciplina militar.

Para Fayol (1916 apud RIBEIRO, 2005), a autoridade de comando deveria ser uma única para cada funcionário, uma vez que estaria evitando conflitos na execução da tarefa. As estratégias, o plano de ação de determinado supervisor, deveriam ser específicos para sua área de atuação, com objetivo único. E essa unidade de direção deveria atentar-se para a estrutura e para os métodos. E esse é um dos pontos divergentes da teoria de Taylor, que dizia que o mesmo operário poderia ter vários supervisores.

Nesse contexto, a subordinação demonstra que a empresa estava sempre em primeiro lugar. Se houvesse algum tipo de conflito, os interesses da empresa deveriam prevalecer, pois o crescimento da empresa é que faz com que as pessoas também cresçam. Porém não havia nenhum cuidado com esses seres humanos, com suas emoções; a organização deveria funcionar sempre (RIBEIRO, 2005).

Não recebeu destaque na administração de Fayol a remuneração. Para ele esta deveria ser justa, os colaboradores deveriam ficar satisfeitos e também a empresa, cuja organização era o mais importante. De acordo com Ribeiro (2005), a centralização das decisões deveria ficar no topo da hierarquia; porém houve a percepção de que não havia maneira de uma única pessoa controlar tudo e, se havia os níveis gerenciais, que ficavam perto do topo, eles precisavam ter algum poder de decisão e eram as pessoas que podiam pensar. Como na administração de Taylor, os operários só executavam, não pensavam.

A hierarquia deveria ser respeitada numa cadeia de escalas de autoridade, de acordo com o organograma. Para Fayol, cada ferramenta de trabalho e as pessoas deveriam estar no lugar certo, na hora certa e disponíveis para realizarem a tarefa da forma mais eficiente possível (RIBEIRO, 2005).

Os funcionários precisam ser valorizados para se tornarem leais à empresa, porque a

rotatividade traz conseqüências negativas para a organização, que precisa treinar outras pessoas para ocuparem os cargos, não sendo fácil encontrar alguém capacitado, já que o autor dá ênfase à gerência e não aos operários. Para Fayol (1916 apud RIBEIRO, 2005) os gerentes eram pessoas qualificadas que tinham liberdade para ter iniciativa, desenvolver atividades motivadoras para o sucesso da empresa, incentivar para que as habilidades pessoais aparecessem e pudessem ser recompensadas. As intrigas deveriam ser resolvidas e não poderiam estimular a competição.

Segundo Ribeiro (2005), ainda hoje há empresas que utilizam os pensamentos lógicos e formais da teoria de Fayol, em que este autor dizia que, se seguissem as suas proposições, as empresas seriam organizadas e dariam certo independente do seu tamanho.

Ribeiro (2005), referindo às idéias de Fayol, afirma que as pessoas também eram vistas como máquinas, que funcionavam movidas pelo dinheiro, não eram seres humanos. A preocupação era apenas com as normas, com as técnicas científicas, para que não houvesse mais a improvisação e todos trabalhassem da mesma forma. Não havia nenhum cuidado com os seres humanos que atuavam nas organizações, eles eram desrespeitados como pessoas, e o capital era mais importante.

De acordo com McGregor (1992), as pessoas não são motivadas por controles rígidos de trabalho; elas buscam satisfazer suas necessidades básicas que são as fisiológicas e de segurança. Porém, quando sentem que não são bem atendidas nas suas necessidades, demonstram resistência à mudança, a assumir responsabilidades, e podem prejudicar o clima do ambiente onde atuam.

Quanto maior o nível intelectual dos funcionários, maiores são as exigências de satisfação das necessidades, pois eles saem do que é fundamental para a sobrevivência e buscam maiores compensações pelos serviços prestados, como valorização profissional, incentivo à educação continuada e outros (McGREGOR, 1992).

Segundo Ribeiro (2005, p. 79-80), Maslow ressaltou a hierarquia das necessidades, como motivadoras de comportamento, que são "[...] as fisiológicas, de segurança, sociais, de auto-estima e de realização do potencial". Essas necessidades seguem uma seqüência em que, de acordo com a satisfação de uma delas, outra surge para ser suprida e assim sucessivamente. Porém, a intensidade e a busca por todas as realizações dependem de cada uma das pessoas; algumas atingem um patamar e não continuam, outras querem abranger os níveis mais altos.

> Portanto, ainda no início do século XX surge a escola das Relações humanas através de George Elton Mayo (1880-1949), o estudioso apresenta uma administração voltada para a sociologia. Houve com isso uma controvérsia, onde o questionamento era se a administração é uma ciência aplicada ou uma ciência social (RIBEIRO, 2005, p. 58).

Essa teoria passou a existir no mundo do trabalho, devido à necessidade de humanização dentro desse ambiente, pois não havia mais espaço para tanta rigidez nos processos. Havia a necessidade de se perceber as pessoas como seres humanos, que pensam, têm sentimentos, precisam de boas relações, de estímulo, incentivo, motivação para produzirem melhor. Quando sentem que estão contribuindo, que estão sendo ouvidas, que há uma interação do grupo, elas passam a se dedicar mais, já que percebem a possibilidade de crescimento tanto profissional, quanto pessoal (RIBEIRO, 2005).

> O trabalho de Hawthorne demonstrou que o trabalhador é um membro de um grupo e que seu desempenho não é produto de suas capacidades físicas, mas está claramente correlacionado à sua capacidade social. Foi reconhecido que o trabalhador não reage como indivíduo, mas como membro de um grupo (MALVEZZI, 1994, p. 24).

O grupo direcionava o desempenho das pessoas, pois era significativa a presença dos sentimentos, da motivação, no sucesso do trabalhador. Para Malvezzi (1994) a capacitação de pessoas continuou a existir, porém percebendo o ser humano com sua complexidade e não apenas com alguns traços que precisavam ser adaptados à função que iria desempenhar. Os treinamentos a partir das décadas de 1950 e 1960 ampliaram-se para a cognição e passaram a ser desenvolvidos através de dinâmicas de grupo e de dramatizações. Houve uma diferenciação entre treinamento e desenvolvimento.

> O desenvolvimento foi identificado com a ampliação de potencialidades em vista o acesso na hierarquia do poder, ou seja, a capacitação do indivíduo para ocupar cargos que envolvem mais responsabilidades e poder. Portanto, capacitar não significa dar mais informação e desenvolver habilidades, mas ser mais identificado com a empresa. O treinamento foi identificado com aperfeiçoamento do desempenho no mesmo nível hierárquico, ou seja, relacionado à instrumentalidade pessoal. O treinamento foi configurado como uma pré-condição do desenvolvimento (MALVEZZI, 1994, p. 25).

Assim, a empresa começou a esforçar-se para valorizar mais as pessoas, num tratamento com mais igualdade, em que se diminuíssem os conflitos entre empregados e gerência e proporcionasse um ambiente de trabalho com mais qualidade e segurança, melhorando de certa forma as questões econômicas dos funcionários (McGREGOR, 1992).

Desde o século XVIII até os dias atuais, percebe-se que houve mudanças no mundo do trabalho. A competitividade aumentou, e as novas tecnologias pediam diferentes formas de organização e produção. Os operários tanto dos países desenvolvidos como os operários dos países em desenvolvimento, começaram a reivindicar maior participação nas decisões dos processos dentro das organizações. Com esses avanços, percebem-se as conquistas dos funcionários, as quais vêm repercutindo na atualidade. Assim, a Responsabilidade Social Empresarial traz uma nova forma de analisar as estratégias, os processos e as políticas de gestão das empresas.

2.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Responsabilidade Social é originária de conceitos aplicados à Sociologia, que faz um estudo sistemático das sociedades (lat. *Socius* + gr. *Logos*). A Sociologia está inserida nas Ciências Sociais Aplicadas, ao lado da Administração, da Economia e das Ciências Contábeis (ZARPELON, 2006).

Segundo o Instituto Ethos, Responsabilidade Social é uma forma de conduzir as atividades da empresa para que seja parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social, que aglutina as preocupações com todas as pessoas envolvidas com a organização (TACHIZAWA, 2004).

Responsabilidade Social das empresas são as relações éticas em todas as suas práticas, políticas, com todos os públicos envolvidos nas atividades da empresa, desde os funcionários, acionistas, clientes externos, fornecedores e comunidade. “Se trato as pessoas com ética, respeitando os bons valores sociais, com respeito e dignidade, as pessoas vão responder da mesma forma” (GRAJEW, 1999, p. 3).

No Brasil, segundo o autor, ainda se entende por Responsabilidade Social os investimentos na comunidade, com projetos que atendam crianças em desvantagem social, porém muitas vezes a empresa não sabe o grau de escolaridade de seus próprios funcionários. Assim, não está estabelecendo uma boa relação internamente.

O conceito de Responsabilidade Social vem aos poucos mudando, saindo daquele modelo puramente filantrópico, assistencialista, para uma abordagem mais voltada à ética, pois os princípios e valores estão presentes nas relações empresariais, tanto com o público

interno, quanto com o externo (GRAJEW, 1999). Na atualidade, a Responsabilidade Social está diretamente relacionada à atividade da empresa, propiciando uma diferente abordagem de gestão empresarial, onde há mudança de comportamento empresarial, necessitando do envolvimento e conhecimento de todos sobre o programa a ser implantado.

Para uma empresa conquistar e ampliar mercado, para ter competitividade e alcançar o sucesso, é fundamental que ela seja socialmente responsável, ou seja, que tenha a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores e outros), buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários (TACHIZAWA, 2004).

É necessário que a empresa ultrapasse a perspectiva de geração de emprego, pagamento de impostos, implementação de ações filantrópicas isoladas, e colabore para uma sociedade mais justa e ambientalmente sustentável, onde seus produtos devem ser de qualidade e seguros, o consumidor precisa ser respeitado e receber bons serviços (GRAJEW, 1999).

A Responsabilidade Social das empresas está relacionada à estratégia de sustentabilidade, que considera os efeitos sociais e ambientais das suas atividades, oferecendo produtos de qualidade e não podem agredir o meio ambiente ou pelo menos devem diminuir ao máximo os efeitos nocivos e conseqëntemente preservar a saúde das pessoas que estão inseridas na comunidade do entorno da empresa. O Desenvolvimento sustentável tem como princípio que o desenvolvimento econômico, as ações sociais com parcerias entre os seguimentos de atuação da empresa e a proteção do ambiente são interdependentes e indissociáveis (GRAJEW, 1999).

A dimensão ambiental das empresas está relacionada com seus impactos nos ecossistemas, solos, ar e água. A empresa socialmente responsável precisa minimizar os impactos negativos (agressão ao meio ambiente e à população) que podem ameaçar sua reputação e desempenho, e expandir os impactos positivos (relações éticas com sua cadeia de produção e consumidores), que irão agregar valor a sua marca (MELO NETO; FROES, 1999).

A responsabilidade social e a ambiental potencializam as oportunidades, estimulam a inovação e a criatividade, proporcionam maior qualidade aos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Desse modo, o cliente valoriza e se torna fiel à organização, o que amplia a

rede de relacionamento, melhora a reputação e a confiança que nela depositam (MELO NETO; FROES, 1999).

É necessário que a empresa esteja atenta a toda sua rede de relacionamento, visto que o seu fornecedor também precisa assumir uma postura ética na sua cadeia produtiva. Pode-se citar exemplo de uma grande empresa que tinha crianças trabalhando na linha de montagem de tênis no Sudeste Asiático. Após uma denúncia, suas ações na bolsa de valores apresentaram uma queda significativa de 74 para 36 dólares (MATTAR, 2004).

Diante desse fato, percebe-se que a competitividade, as novas tecnologias, a redução de custos fazem com que as empresas se movimentem em direção a muitos desafios. Entre estes podem-se incluir também as questões sociais, expressas por demandas e expectativas de consumidores mais exigentes e com impacto direto nas atividades dessas empresas. Grajew (1999) ressalta que, para a empresa exportar produtos para países de primeiro mundo, precisa comprovar um comportamento socialmente responsável, por meio de relações éticas com o público interno, com os fornecedores, com os clientes externos, além de oferecer produtos com qualidade e segurança.

A seguir apresenta-se o Quadro 1 com uma síntese conceitual que demonstra a visão de vários autores nesse sentido, em diversas datas, desde 1943.

QUADRO 1 - Síntese conceitual de responsabilidade social

Autores	**Conceituação**
Bowen (1943)	Obrigação do empresário de adotar políticas, tomar decisões e acompanhar linhas de ação desejáveis, segundo os objetivos e valores da sociedade.
Petit (1976)	Ética do lucro dando lugar à ética da responsabilidade social: demandas sociais que não podem ser satisfeitas pelas técnicas tradicionais de gerência empresarial, ou seja, com funções especificamente econômicas.
Friedman (1970)	Responsabilidade social é um comportamento antimaximização de lucros, assumido para beneficiar outros que não os acionistas da empresa. Portanto, existe somente uma responsabilidade da empresa: utilizar seus recursos e organizar suas atividades com o objetivo de aumentar seus lucros, seguindo as regras do jogo de mercado.
Kugel (1973)	Desenvolvimento do conceito de responsabilidade social: acompanhou a própria evolução dos programas sociais estabelecidos pelas empresas americanas. Os executivos passaram a aceitar a necessidade de realizar certas ações e procuraram fazer com que fossem componentes regulares das operações das empresas
Zenisek (1979)	Responsabilidade social como uma preocupação das empresas com as expectativas do público. Seria, então, a utilização de recursos humanos, físicos e econômicos para fins sociais mais amplos, e não simplesmente para satisfazer interesses de pessoas ou organizações em particular.

Fonte: Karkotli (2001 apud KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

2.2.1 Evolução histórica

A história não formaliza uma data precisa quanto ao início da gestão de Responsabilidade Social.

> Sabe-se que os conceitos informais e subliminares culminam com a Revolução Francesa em 1789, gerando um marco histórico. Este marco é lembrado contemporaneamente como o símbolo da falência de uma gestão despótica e autoritária, que não atentava para os direitos dos cidadãos e para as questões sociais (ZARPELON, 2006, p. 4-5).

Nos séculos XVIII e XIX, observou-se uma revolução na esfera social devido às opressões vivenciadas pelos proletariados.

Segundo Zarpelon (2006), as primeiras manifestações sobre Responsabilidade Social ocorreram em 1906, com Charles Eliot, e em 1907, com Arthur Hakley. No Brasil, a disseminação dos conceitos sociais foram influenciados pela obra *Casa grande e senzala*

(1936) de Gilberto Freyre. Para o mesmo autor, nos Estados Unidos, Haward Bowen publica a obra *Responsabilities of the Businessman* (1953), que é considerada como muito importante para a Responsabilidade Social.

Porém, há estudos que demonstram uma evolução histórica sobre a Responsabilidade Social anterior a 1906, como segue no Quadro 2.

QUADRO 2 - Evolução histórica de responsabilidade social

Ano	Responsável	Observações
1899 (França)	Carnigie, fundador do conglomerado U.S. Steel Corporation	Estabelecia dois princípios às grandes empresas. O primeiro princípio era o da caridade, exigia que os membros mais afortunados da sociedade ajudassem os grupos de excluídos e o segundo era o da custódia, em que as empresas deveriam cuidar e multiplicar a riqueza da sociedade.
1919 (Estados Unidos)	Henry Ford	Contraria um grupo de acionistas ao reverter parte dos lucros na capacidade produtiva, aumento de salários e constituição de fundo de reserva. A justiça americana posicionou-se contrária à atitude de Ford, alegando que os lucros deveriam favorecer aos acionistas.
1929 (Alemanha)	Constituição da República de Weimar	Passa a ser aceitável que as empresas, como pessoas jurídicas, assumam uma função social basicamente em ações de caráter filantrópico.
1953 (Estados Unidos)	Justiça Americana	Julga um caso semelhante ao de Ford, mas neste caso a decisão à doação de recursos para a Universidade de Princeton, contrariando interesses de um grupo de acionistas e estabelecendo uma brecha para o exercício da filantropia corporativa.
Década de 1960 (Estados Unidos)	Conflito Vietnã	A sociedade se manifesta contra a produção e uso de armamentos bélicos, principalmente armas químicas. As organizações não podiam mais vender o que desejassem.
Década de 1970 (Estados Unidos)	Novo contexto econômico	Os aumentos nos custos de energia e a necessidade de maiores investimentos para reduzir poluição e proteção de consumidores fazem as empresas buscarem ações para maximizar os lucros, deixando de lado as responsabilidades sociais.

Fonte: Karkotli (2001 apud KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

De acordo com o quadro acima, percebe-se que houve uma evolução na forma de realização de Responsabilidade Social, que, no início, era desenvolvida como caridade ou filantropia. Posteriormente os empresários começaram a valorizar o funcionário

financeiramente, por meio de prêmios, bônus, benefícios, para obter melhores resultados de produtividade, sem que ainda lhe respeite como ser humano, que tem emoções e sentimentos. Entretanto, Karkotli e Aragão (2004) apontam que a preocupação com o meio ambiente faz com que a empresa volte a pensar em maximizar o lucro e, para tanto, precisa fabricar produtos que não o agridam nem o poluam.

Nas décadas de 1970 e 1980, apresentam os autores, os Estados Unidos retornaram as discussões sobre a responsabilidade social empresarial, pois houve a necessidade de aumentar algumas despesas, no sentido de minimizar a poluição, resguardar os consumidores e possibilitar boas oportunidades. Essa sobrevivência das empresas estava diretamente relacionada ao máximo lucro destas.

Esse mercado que precisava apenas oferecer preços baixos, ou melhor, qualidade, começou a sofrer mudanças e precisou se adaptar à nova realidade. Assim, para que continuasse competitiva e lucrativa, a empresa deveria inovar nos seus produtos e serviços, com muita qualidade, ética, preocupação e cuidados com o meio ambiente e com a comunidade onde está inserida, ou seja, com o desenvolvimento sustentável (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

> Desenvolvimento que permite a satisfação das necessisdades da geração presente sem comprometer a satisfação das necessidades das gerações futuras O conceito inicialmente possuía forte dimensão ambiental, enfatizando a necessidade de preservação ambiental, no contexto de um compromisso intergerações. [...] mas também a satisfação das necessidades básicas humanas, respeito aos direitos humanos, resgate da cidadania e acesso ao consumo de bens e serviços, sempre considerando a ótica do compromisso entre gerações presentes e futuras (TACHIZAWA, 2004, p. 309).

Porém, os Estados Unidos são os grandes poluidores ambientais e não assinaram o protocolo de Kyoto, que visa à redução de emissores de poluentes em várias áreas econômicas, com a argumentação do Presidente George W. Bush, de que a economia norte-americana será prejudicada, pois as indústrias, os automóveis e outros que enriquecem o país, são os maiores emissores de gases que poluem o ar, as águas, enfim tudo o que se relaciona com a humanidade. A questão é: *o aquecimento global, o prejuízo ambiental, a escassez de água, o bem estar da população não importam?* (BRASIL, 2007).

De acordo com Karkotli e Aragão (2004), na atualidade a sociedade está mais

exigente, consciente dos seus direitos enquanto consumidores, existem as críticas ao modelo do lucro mediante especulações, porém ainda há empresas que produzem sem se preocupar com o meio ambiente e conseqüentemente com as pessoas. A empresa precisa ficar atenta às necessidades do mercado, a qualidade dos produtos e serviços, à remuneração dos colaboradores e à qualidade do ambiente interno onde os colaboradores atuam, para que haja boas condições de trabalho.

Outro ponto importante na observação dos consumidores é a relação da empresa com o meio ambiente, no que se refere à exploração indiscriminada de matéria-prima na natureza e à poluição das águas e do ar. Assim, a organização precisa buscar melhorias nas suas atuações para ser reconhecida e aceita na sociedade. Karktli e Aragão (2004) ressaltam que, para a empresa apresentar comportamento socialmente responsável, é necessário que haja mudanças estruturais na cultura organizacional, e cabe à gerência disseminar a importância das transformações, por meio do seu conhecimento, e identificar formas diferentes de atuação e de comunicação para o estabelecimento de boas relações sociais.

Desse modo, as empresas buscaram definir suas estratégias de ação, planejando as atividades, coordenando o empenho de todos os envolvidos no processo, para que os resultados sejam atingidos internamente e proporcione qualidade de vida e melhorias sociais para a comunidade no seu entorno (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

Por qualidade de vida Ramos (1995 apud CARDOSO, 1999, p. 74) ressalta que esta é "[...] conjunto harmonioso e equilibrado de realizações em todos os níveis, como: saúde, trabalho, lazer, sexo, família, desenvolvimento espiritual [...]". Pensar a qualidade de vida na organização pressupõe mudanças sócio-culturais, com evoluções e transformações que atingem o coletivo. Essas transformações ocorrem de formas diferentes para cada pessoa, a curto, médio e longo prazo.

Para tanto, faz-se necessário que a empresa esteja atenta aos pontos importantes para a efetivação de suas ações para a melhoria da qualidade de vida dos seus funcionários e da comunidade.

> O plano estratégico de uma organização constitui-se do desenvolvimento da missão e visão estratégicas, do estabelecimento de objetivos de curto, médio e longo prazo, bem como das mudanças competitivas e das abordagens de ação interna que devem ser utilizadas para atingir os resultados programados (THOMPSON; STRICKLAND, 2000 apud KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 62).

Nesse contexto, surge a necessidade de a empresa publicar o seu balanço social, que é uma forma de divulgar anualmente um conjunto de informações, entre as quais os projetos, os benefícios e as ações sociais direcionadas a todos os envolvidos com a empresa, desde os colaboradores, acionistas, investidores até a comunidade onde ela está inserida. Para Zarpelon (2006), esse instrumento favorece a avaliação e a propagação do exercício da responsabilidade social corporativa (FIGURAS 1-2).

Balanço Social (Nome da Empresa)	
EXERCÍCIO:	DATA DE PUBLICAÇÃO:
1. Demonstrativos Financeiros para Base de Cálculo	**Valor (Moeda)**
Receita Bruta	
Receita Líquida	
Folha de Pagamento	
2. Demonstrativos de Gestão de Pessoas	**Nº**
Nº de Colaboradores	
Nº de Homens	
Nº de Mulheres	
Nº de Estagiários	
Nº de *Trainees*	
Nº de *Trainees* e Estagiários que se tornaram funcionários no período	
Nº de Contratações no Período	
Nº de Demissões no Período	
Nº de Acidentes de Trabalho no Período	
Nº de Portadores de Necessidades Especiais	

FIGURA 1 - Modelo de balanço social – parte 1.

Fonte: Zarpelon (2006, p. 39).

Balanço Social (Nome da Empresa)		
3. Indicadores Sociais Internos	**Valor (Moeda)**	**% sobre Receita Líquida**
Auxílio em Educação e Aprimoramento		
Auxílio Alimentação		
Auxílio Transporte		
Auxílio em Vestuário		
Auxílio em Saúde		
Auxílio em Lazer		
Auxílio em Creche		
Segurança e Medicina do Trabalho		
Previdência Privada		
Participação nos Lucros e Resultados		
Outros		
Total de Indicadores Internos		
4. Indicadores Sociais Externos e Projetos Sociais	**Valor (Moeda)**	**% sobre Receita Líquida**
Esporte		
Cultura		
Saneamento		
Segurança		
Outros		
Total de Indicadores Externos		

5. Informações Relevantes	**Valor (Moeda)**	**% sobre Total Salários**
Teto Salarial		
Menor Salário		

5.1. Outras Informações Relevantes	**São Exigidos**	**São Sugeridos**	**Não Considerados**
Padrões de R. S. na Escolha de Fornecedores			
Incremento no Poder Aquisitivo dos Colaboradores			
Envolvimento de Colaboradores com Projetos Sociais			

FIGURA 2 - Modelo de balanço social – parte 2.

Fonte: Zarpelon (2006, p. 40).

Segundo o modelo de Balanço Social apresentado anteriormente, a empresa pode divulgar as ações tanto com o público interno, quanto externo, demonstrando o que investe financeiramente em seus projetos. Segundo a analista de recursos humanos da empresa pesquisada, esta publica anualmente seu Balanço Social a que a sociedade pode ter acesso.

> O balanço social versa sobre o intuito de demonstrar publicamente que a intenção da organização não é somente a geração de lucros com um fim em si mesma, mas o desempenho social, obtido através do compromisso e da responsabilidade para com a sociedade, prestando contas do seu desempenho sobre o uso e a apropriação de recursos que originalmente não lhe pertenciam (ZARPELON, 2006, p. 37).

Em 1968, a França desenvolve o primeiro trabalho de balanço socioeconômico. Por meio desse trabalho, em 1977, foi promulgada a lei que obriga as empresas a realizarem seus balanços freqüentemente, para que possam avaliar as ações sociais efetivadas pela empresa (ZARPELON, 2006).

No Brasil, ainda não há uma lei de exigência específica para a elaboração e publicação do balanço social; porém há alguns manifestos, como o da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), que requer às empresas de capital aberto, ou seja, as que negociam ações na Bolsa de Valores, a publicação anual do balanço social (ZARPELON, 2006).

Segundo Oliveira (2002), a empresa pode publicar o seu Balanço Social, o que é uma das formas de demonstrar a sua atuação social, na mesma época da publicação do balanço financeiro.

> O Balanço normalmente contém a mensagem do presidente da empresa, uma descrição do perfil de empreendimento e o setor da economia onde atua. Apresenta o histórico da empresa, sua estrutura, seus princípios, valores, missão e políticas (OLIVEIRA, 2002, p. 7).

As organizações sem fins lucrativos também podem desenvolver um demonstrativo por meio do Balanço Social. As determinações devem constar nas políticas internas que conduzem as organizações e diferenciam as empresas.

Segundo Zarpelon (2006), o Instituto BATTELLE apresenta o balanço social como um código de informações sociais em que se demonstra como está o bem-estar das pessoas envolvidas tanto interna quanto externamente à organização, onde tanto os funcionários como os clientes, os fornecedores, enfim todas as pessoas envolvidas com a empresa estabelecem boas relações; oferece os resultados alcançados pela organização de uma forma geral e permite que os resultados analisados sejam comparados entre os que foram projetados e o que foi realmente obtido.

Os modelos utilizados para a publicação do Balanço Social apresentam alguns requisitos importantes para o seu desenvolvimento no que se refere ao inventário social, que são as ações relacionadas ao contexto social. Zarpelon (2006) aponta que, dentre eles, constam as ações sociais implementadas pela organização (projetos que envolvem ações na comunidade), bem como um relatório que é divulgado verbalmente, em conformidade com os objetivos e as ações realizadas. Importante também, a indicação dos valores pagos para

treinamentos dos funcionários e qualidade de vida no trabalho e relativos à Responsabilidade Social.

Nesse sentido, há o valor agregado das ações de Responsabilidade Social (projetos tanto para os funcionários como para a comunidade) que deve ser avaliada e repassada às pessoas envolvidas com a empresa (os *stakeholders*). Outros pontos abordados e que precisam ser equacionados são os benefícios e os custos financeiros que envolvem a Responsabilidade Social e estão previstos no modelo de Balanço Social (ZARPELON, 2006).

Para Oliveira (2002), o conteúdo do Balanço Social está promulgado em seus indicadores sociais internos, em que se apresentam as despesas com alimentação, educação, saúde, segurança do trabalho, treinamento de pessoal e previdência privada, o que se confronta com a folha de pagamento bruta. O indicador externo é a contribuição das empresas relacionadas com ações para a comunidade no que se refere à educação, à cultura, ao esporte e a outras ações comparadas com o resultado operacional.

Outros indicadores são os ambientais, em que se investem recursos para a preservação e a correção de acidentes ambientais, onde a empresa precisa se atentar tanto para os próprios produtos, no que se refere a não destruição do meio ambiente, como para auxiliar na melhoria do que já está instalado de precariedades ambientais, os quais são conferidos com o resultado operacional. Oliveira (2002) destaca que, os indicadores para a verificação funcional correspondem ao número de colaboradores próprios e terceirizados, quantos foram admitidos durante o ano e o percentual sobre as minorias – mulheres, negros, deficientes e outros.

Assim, o trabalho voluntário realizado pelos funcionários espontaneamente e o cuidado em recorrer a fornecedores que também estejam envolvidos com a responsabilidade ética e de cidadania para a fabricação e venda de seus produtos, embasam o indicador de Responsabilidade Social (OLIVEIRA, 2002).

> Esse aspecto de cidadania empresarial impacta no público externo à empresa através do aumento do reconhecimento junto à comunidade. Daí as organizações utilizarem o *marketing* social para promover as ações. As empresas que praticam de fato a Responsabilidade Social Empresarial podem divulgar isso através do *marketing* social (OLIVEIRA, 2002, p. 8).

O *marketing* social favorece o fortalecimento da imagem e da marca da empresa, pois há uma divulgação de suas ações internamente e na imprensa, o que gera lealdade e desejo

dos colaboradores em trabalhar na empresa e também a conquista e fidelização de clientes (OLIVEIRA, 2002).

A normatização e a implantação de um Sistema de Gestão Social padronizado, que se tornou oficial em 1997 nos Estados Unidos da América, por meio da Social Accountability International (SAI). Segundo Oliveira (2002), esse padrão normativo é denominado SA 8000, que, no Brasil, foi estudado por uma Comissão de Estudos Especiais Temporária (CEET), publicado em dezembro de 2004, com a denominação NBR 16001, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A adoção da Norma SA 8000, é uma das formas de se trabalhar o *marketing* social da empresa tanto interno quanto externo. Inicialmente essa implantação demonstra que a empresa está preocupada com a Responsabilidade Social interna, pois as exigências são de que todas as pessoas da empresa, em toda a hierarquia, estejam envolvidas diretamente para a melhoria do clima no ambiente de trabalho e para a preservação de todas as relações estabelecidas na empresa no que se refere à ética (OLIVEIRA, 2002).

Outros fatores também importantes que a norma exige, envolvem o cumprimento das leis e dos códigos vigentes, os comportamentos éticos e as resoluções de problemas por meio de atuações corretivas. Para Oliveira (2002), isso minimiza as dificuldades internas e propicia um ambiente de trabalho responsável com todo o processo, em todos os níveis hierárquicos.

> As organizações interessadas em comprovar o atendimento aos requisitos da norma são submetidas a auditorias por técnicos especializados de renomadas entidades independentes. O certificado só é concedido àquelas organizações que cumprem totalmente os requisitos da norma. A SAI (Social Accountability International) selecionou organizações que certificam sistemas de gestão da qualidade e ambiental de acordo com as normas ISO 9001 e ISO 14001 para realizar a avaliação da implantação da SA 8000 (OLIVEIRA, 2002, p. 14).

As empresas que adotam a Norma SA 8000 têm uma nova imagem no mercado, pois essa certificação mostra o desenvolvimento da Responsabilidade Social interna, o comprometimento com seus colaboradores no que se refere a salários justos, à qualidade de vida e bom ambiente de trabalho, à preocupação com fornecedores para a aquisição de produtos que não sejam fabricados por crianças nem por maiores em condições de trabalho forçado e insalubre, dentre outros (OLIVEIRA, 2002).

> Toda a indústria automobilística brasileira atuou no sentido de erradicar o trabalho infantil nas carvoarias de Mato Grosso do Sul. Porque a pesquisa mostrou que, aquele carvão, depois de passar por um grande número de fornecedores, chegava, de alguma forma, direta ou indiretamente, à indústria. E ela teve que agir no início da cadeia produtiva (GRAJEW, 1999, p. 4).

Essa preocupação das empresas com toda a sua rede de relacionamento, faz com que haja o reconhecimento dos clientes sobre as relações éticas e de confiança o que na atualidade estão representando ganhos competitivos para as organizações.

As sociedades do modelo capitalista vêm, ao longo dos tempos, sendo reestruturadas, devido ao processo de globalização tanto econômica quanto tecnológica. As informações chegam rapidamente e num volume que acarreta muitos compromissos, o que leva as empresas a se mobilizarem para que possam atender a todas as demandas (MATTAR, 2004).

Nesse contexto, é preciso perceber que as relações pessoais dentro da organização são frágeis, os trabalhadores têm suas necessidades e emoções, não são máquinas programadas para executarem determinada função (MATTAR, 2004).

> A definição original da empresa, como a que limita suas obrigações apenas para com governos e acionistas, vem-se ampliando e mostrando uma tendência clara de obrigações que representem a promoção do bem-estar da sociedade como um todo (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 14).

Assim, a organização precisa lidar com seu novo papel, que é o de perceber as questões sociais, ambientais e éticas que compõem o seu meio, bem como seus funcionários, fornecedores, consumidores, investidores, governos, e comunidade, saindo daquele modelo em que apenas a produtividade e o lucro eram importantes.

> A organização deve se estruturar para melhorar continuamente a sua capacidade de absorver e de fornecer oportunidades de aprendizagem. O capital intelectual passa a ser mais importante e diferenciador do que o capital de risco ou financeiro (BOOG, 2004, p. 26).

As pessoas têm um papel fundamental na organização, todo o conhecimento adquirido é reinvestido no trabalho, e isso melhora a qualidade dos produtos e a forma de lidar com os clientes (BOOG, 2004).

Segundo Karkotli e Aragão (2004), diante da globalização e para não perder espaço

competitivo, as empresas estão buscando qualidade para os seus produtos e serviços; e é somente nessa situação que se comportam de forma socialmente responsável. Portanto, o comportamento socialmente responsável está sendo utilizado em grande parte devido ao controle ora exercido sobre as empresas pela sociedade, e também pela imagem que esta recebe.

No entanto, a empresa precisa se humanizar, buscar afetividade na sua rede de relacionamentos, para que diminua a sua vulnerabilidade diante dos erros, seja nos produtos, seja nos serviços prestados. A empresa deve quebrar o paradigma de que é perfeita, pois, quando se fala em Responsabilidade Social, há seres humanos envolvidos, e não se pode, portanto, garantir a perfeição, e sim a busca pelo melhor (MATTAR, 2004).

> O ponto de partida para a qualidade está em não apenas considerar equipamentos e métodos de produção, mas em melhorar as relações com todos os envolvidos no processo de produção, desde fornecedores a consumidores (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 72).

Diante do exposto, a empresa que atua com responsabilidade social em ética, qualidade total e ambiental ganha na melhoria das relações dos funcionários, dos consumidores, dos acionistas, fortalece os vínculos que são importantes para a atuação e competitividade no mercado em evolução.

O ambiente das organizações tem solicitado mudanças, pois as teorias de administração clássica e científica que se preocupavam apenas com a força de trabalho física, com os aspectos internos da empresa, não percebiam os seres humanos dotados de sentimentos, desgastes psíquicos e não valorizavam os clientes externos e os fornecedores, são criticadas por outras escolas e vêm, ao longo dos tempos, perdendo espaço para as novas tendências da atualidade.

Segundo Chiavenato (1987 apud KARKOTLI; ARAGÃO, 2004), o ambiente interno da organização, ou seja, as relações éticas é que favorecem a obtenção de recursos, as informações que são necessárias para um bom desempenho das atividades. Isso aumenta assim a rede de relacionamentos, modifica as relações tanto com os funcionários, como com fornecedores, clientes externos, acionistas e comunidade onde a empresa está inserida.

Assim, há a necessidade de qualificação da mão-de-obra, que se diferencia no mercado. Para tanto, houve uma evolução no formato das relações humanas no trabalho, e a

nomenclatura vem mudando junto com ações da gestão das empresas (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

De acordo com Melo Neto e Fróes (2004), anteriormente a nomenclatura utilizada era a de gestão de pessoal, em que o departamento de pessoal gerenciava as normas, as rotinas que deveriam ser seguidas. Após esse período, a gestão de recursos humanos, vem implementando políticas e programas para motivar, trabalhar lideranças e lidar com os conflitos existentes na organização. Com a evolução da tecnologia, a sociedade do conhecimento torna-se o foco, e os empregados são denominados de capital intelectual (que pensavam as estratégias e implantavam) da empresa e, com o advento da responsabilidade social, as pessoas passam a ser agentes sociais (participam e propõem ações que possam atender todos os envolvidos com a empresa).

Esses agentes sociais auxiliam na divulgação dos comportamentos éticos, tanto dentro quanto fora da empresa, por meio das próprias ações. Isso propicia ao ambiente de trabalho melhoria nas relações, aprendizado de novas atitudes e valores, facilita a colaboração, a socialização, a tolerância, o que deixa os funcionários mais confiantes em si próprios e nos colegas de trabalho (MELO NETO; FROES, 2004).

> São também porta-vozes da empresa na sociedade e na comunidade. Divulgam suas ações sociais e sentem seus benefícios junto a seus familiares e vizinhos. Tornam-se os verdadeiros promotores do *marketing* social da organização onde trabalham. Eles contribuem para a promoção da cidadania internamente, junto aos demais empregados e parceiros da empresa, e, externamente, junto ao público em geral (MELO NETO; FROES, 2004, p. 109).

Nesse contexto, a produtividade aumenta devido ao desempenho dos funcionários que se sentem valorizados, com as ações cidadãs. Eles são vistos como seres humanos que têm potencialidades, que precisam de boa qualidade de vida para que possam ser criativos e, conseqüentemente, competitivos. Assim, agregam valores à empresa (MELO NETO; FROES, 2004).

O ambiente externo não influencia diretamente na forma como a empresa funciona, porém pode contribuir na tomada de decisões, na qual ocorre a percepção do direcionamento do mercado, em que se conhecem os concorrentes, as necessidades dos clientes e o *marketing* existente no mesmo segmento, seja de produtos, seja de serviços. Karkotli e Aragão (2004) ressaltam que, a empresa da atualidade não deve mais considerar apenas os altos lucros e os

custos mínimos para obter sucesso e crescer, é preciso observar as situações sociais e políticas, que são influências sucedidas do ambiente externo.

> Atualmente sua realidade engloba, além de interesses de proprietários, dirigentes e trabalhadores, ações que correspondem às responsabilidades de que está investida, dentre as quais: a qualidade intrínseca de seus produtos e as conseqüências de sua utilização; o padrão dos serviços prestados; proteção e preservação do meio ambiente, bem como os efeitos diretos de sua atividade sobre o bem-estar da comunidade (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 23).

Os resultados devem ser atingidos por meio de inovação e flexibilidade nas relações, melhoria da qualidade de vida no trabalho, gerenciamento "[...] em habilidades humanas, sociais e políticas" (BOOG, 2004, p. 170).

De acordo com Gonçalves (1989 apud KARKOTLI; ARAGÃO, 2004), o contexto político-social engloba três realidades denominadas econômica, humana e social. Na realidade econômica, estão inseridos os investimentos econômicos do país, da sociedade, da comunidade, as negociações dos produtos e dos serviços. A realidade humana e a social ocorrem à medida que as pessoas produzem e que fornecem os serviços, num contexto de criar e satisfazer as expectativas e necessidades de outros seres humanos, a partir da interação homem e sociedade.

É importante, nesse sentido, considerar as questões éticas que envolvem as relações "[...] trabalho participativo; o sentimento de interdependência individual; o espírito de lealdade ao grupo e a responsabilidade coletiva" (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 28).

2.2.2 As relações éticas na empresa

Para se falar em ética nas relações na empresa, faz-se necessário conhecer a origem da palavra. De acordo com Karkotli e Aragão (2004, p. 29), "O termo ética, proveniente do vocábulo grego *ethos*, significa costume, maneira habitual de agir, índole. Sentido semelhante é atribuído à expressão latina *mos, moris*, da qual deriva a palavra moral".

Segundo os autores a filosofia estuda a ética como sendo a moralidade das ações dos seres humanos, padrões e regras de conduta, no que se refere ao certo e ao errado.

A ética empresarial durante muito tempo não foi considerada importante, porém as mudanças estão ocorrendo, pois os consumidores estão valorizando o comportamento ético e socialmente responsável por meio dos produtos e dos serviços oferecidos pela empresa.

> Cada vez mais se exigem lealdade e parceria da empresa para com seus fornecedores, preocupação constante com a satisfação e segurança do cliente, qualidade das relações com empregados, meio ambiente, sociedade e até mesmo com concorrentes (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 28).

A ética está envolvida nas relações no interior das organizações, por meio de um ambiente agradável que proporciona trabalho em equipe, em que há lealdade coletiva, participação e gerência de consenso. Dessa forma, a empresa se torna mais competitiva, adquire confiança tanto dos funcionários, quanto da comunidade e pode estabelecer posturas objetivas de responsabilidade social. Portanto a ética precisa estar atrelada à estratégia de negócios da empresa e atingir toda a rede de relacionamentos (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

Assim, atualmente as empresas estão sendo vigiadas em relação à exploração do meio ambiente, por se tratar do bem-estar social. A empresa que permanecer preocupada apenas com os lucros, sem dar a devida atenção ao meio ambiente onde está inserida, corre sérios riscos de ficar fora do mercado, pois a comunidade está mais participativa e compromissada em cuidar do ambiente em que vive. De acordo com Karkotli e Aragão (2004), as empresas precisam ter claro o código de conduta, os regulamentos, as políticas adequadas, que irão contribuir com a ética nos relacionamentos de todos os envolvidos, proporcionar melhores resultados competitivos e alcançar um desenvolvimento sustentável.

As ações sociais que são praticadas mediante cumprimento de leis, não podem ser consideradas como atos de responsabilidade, nem como ações realizadas consciente e voluntariamente, pois ocorrem no intuito de evitar multas. Assim, deve-se estabelecer uma análise profunda, no sentido de evitar que haja utilização de projetos apenas com a finalidade de *marketing* social (ZARPELON, 2006).

2.2.3 A responsabilidade social e a ética

De acordo com Karkotli e Aragão (2004), as organizações devem constituir padrões

éticos em toda a sua rede de relacionamentos (clientes internos e externos, fornecedores, comunidade, acionistas), para que haja maior credibilidade sobre sua atuação no segmento de sua atividade.

Os empresários não podem esperar resultados em curto prazo, a ética precisa fazer parte da estratégia de ação e não ser apenas algo que irá alavancar o negócio, pois, dessa forma, não trará benefícios e, sim, mais dificuldades nas relações. Se os valores éticos (preocupação em não poluir o meio ambiente, relações claras e outros) são verdadeiros, as pessoas acreditam e se envolvem nas ações com honestidade e confiança, o que melhora a qualidade do trabalho (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

A ética é a base das ações e relações com todas as pessoas envolvidas com a empresa, tanto seu público interno, quanto o externo, quando se aborda a Responsabilidade Social. A mudança de atitude agrega valor às relações interpessoais, propicia maior envolvimento dos colaboradores e melhor imagem com os clientes externos e fornecedores. Karkotli e Aragão (2004) apontam que as empresas que não valorizam e não vivenciam o comportamento ético, ou seja, ainda defendem apenas os seus interesses econômicos, não valorizam seus clientes internos e externos, não se atenta para a produção de bens que não agridam o meio ambiente, perdem as parcerias com os clientes e fornecedores. Isso dificulta os relacionamentos e prejudica o desenvolvimento da organização, pois a reputação pode elevar ou destruir uma empresa.

> [...] quando se analisam estudos sobre o que faz que determinadas empresas durem muitos anos, identifica-se que um dos principais fatores é uma cultura organizacional construída em torno de valores éticos muito claros. Ou seja, identifica-se que a ética é um fator que contribui para o desenvolvimento saudável das empresas [...] a ética é um dos elementos centrais de toda a discussão da responsabilidade social. Um segundo elemento central nessa discussão, é a busca da qualidade nas relações (OLIVEIRA NETO, V., 2004, p. 31).

Assim, a responsabilidade social e a ética estão diretamente relacionadas, uma vez que as empresas estão preocupadas com o bem-estar de seus funcionários, fornecedores, clientes externos, comunidade e o meio ambiente onde estão inseridas (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004). Estão elas apoiando causas sociais, criando fundações, com a intenção de contribuírem com a conscientização da cidadania. Essa cidadania busca atender às necessidades da comunidade, tanto da interna, quanto da externa, por meio de estratégias e planejamentos que precisam estar atrelados aos objetivos da empresa.

Segundo Karkotli e Aragão (2004) os comportamentos éticos e socialmente responsáveis podem contribuir para o crescimento de todos os envolvidos com a organização e possibilitar melhoria nas relações, devido à valorização dispensada aos colaboradores tanto em remuneração justa, participação nos lucros, quanto em tratamento adequado, ou seja, honestidade e cooperação entre os envolvidos com a empresa. Isso permite o desenvolvimento das potencialidades individuais e coletivas, facilita a comunicação e favorece a colaboração para que os produtos ou serviços sejam de melhor qualidade e que não prejudiquem o meio ambiente.

Assim, também, é preciso valorizar a cultura, o lazer, a saúde, a educação, os benefícios que englobam familiares dos funcionários, e a conscientização de todos sobre a preservação do meio ambiente (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

Faz-se necessário o envolvimento de todos, desde a gerência, os acionistas, os funcionários de toda a hierarquia, os fornecedores e a comunidade, pois esse fortalecimento das relações irá contribuir para o bom desempenho da empresa em ética e responsabilidade social. Para Karkotli e Aragão (2004) a organização que deseja competir nas economias nacionais e mundiais (exportação de produtos) tem, na sua reputação, um papel fundamental, que parte das condutas seguidas pelos gestores, que disseminam a cultura da organização, a forma como lidam com seus funcionários, clientes e acionistas, devido ao fato de que as relações humanas dentro do ambiente de trabalho estão diretamente relacionadas às relações comerciais, seja publicitárias, seja de desenvolvimento dos produtos e serviços.

> A organização que adota a transparência e a postura ética como política e estratégia de gerenciamento e ação terá o resultado refletido em imagem e sucesso, ainda que não o seja em curto prazo. Isto porque essas práticas proporcionam naturalmente maior visibilidade da empresa para com seus diferentes públicos. O comportamento ético contamina os que dele participam e o observam (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 43).

Assim, a ética da responsabilidade social vem suplantar os resultados decorrentes do domínio do dinheiro puramente utilizado para o consumismo descomedido. Karkotli e Aragão (2004) apontam para a necessidade de a organização realizar tarefas com fidelidade, honestidade e zelo, por serem repassados a todos os envolvidos na cadeia produtiva e conseqüentemente ao cliente e comunidade, favorecendo as relações e a imagem da empresa.

2.3 A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Segundo Karkotli e Aragão (2004, p. 45), a responsabilidade social corporativa "[...] deve ser entendida como a obrigação que tem a organização de responder por ações próprias ou de quem a ela esteja ligada", envolve as demandas da própria empresa (produtos, serviços e relações interpessoais) e do ambiente onde está inserida, pois ela influencia nas mudanças sociais, econômicas e ambientais da sociedade e também é influenciada pela mesma sociedade.

A organização socialmente responsável deve participar de forma efetiva para o desenvolvimento sustentável, que ocorre em longo prazo e evidencia a atuação dessa organização na comunidade e no meio ambiente. A preocupação das empresas com os recursos naturais é uma situação nova e que sinaliza para as mudanças, rompendo com o modelo de administração tradicional onde apenas o lucro era importante, para a conscientização de que a Responsabilidade Social envolve todas as atuações da empresa, com todos os seus públicos (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

> Como nos atos humanos, qualquer organização, independente de tamanho, setor, atividade ou lugar, tem liberdade para instalar (viver), se desenvolver e prosperar. Porém, tem em contrapartida a obrigação de atuar como co-responsável pelo desenvolvimento e bem-estar dos agentes do seu entorno (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 46).

Nesse sentido, a empresa evolui, porque agrega valor aos seus produtos e à sua rede de relacionamentos, que são os seus funcionários, acionistas, fornecedores, clientes, governo e outras entidades, transmitindo segurança, confiabilidade, demonstrando ética nas suas atuações, de forma que tanto os direitos, quanto os deveres estejam claramente definidos dentro da organização, no mercado e na sociedade KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

Para tanto, faz-se necessária a abordagem de alguns conceitos, referentes às atividades desempenhadas como demonstração de responsabilidade social corporativa (QUADRO 3).

QUADRO 3 - Definições de atividades de responsabilidade social corporativa

Atividades	**Descrição**
Filantropia	Tem como base os princípios da caridade e da custódia e amor à humanidade.
Ação social	É ação de curto prazo com objetivo de satisfazer as necessidades em prol da sociedade ou de uma comunidade específica.
Responsabilidade social corporativa	É o comportamento ético e responsável na busca de Qualidade nas relações que a organização estabelece com todos os seus *stakeholders* (pessoas com as quais a empresa se relaciona), associado direta e indiretamente ao negócio da empresa, incorporado à orientação estratégica da empresa, e refletindo em desafios éticos para as dimensões econômicas, ambiental e social.
Marketing social	Significa entender a atender a sociedade, proporcionando a satisfação e o bem-estar da mesma dentro de um comportamento ético e social responsável, visando às transformações sociais.
Marketing ideológico/institucional	É utilizado para indicar e associar as iniciativas pelas quais uma empresa procura manter, fortalecer e solidificar a imagem e a identidade da marca diante do seu público-alvo.

Fonte: Karkotli (2002 apud KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

As definições apresentadas nesse quadro são importantes para diferenciar e, ao mesmo tempo, indicar a interligação entre todas as situações que compõem a Responsabilidade Social, pois uma é conseqüência da outra.

Os conceitos vêm mudando ao longo dos tempos; anteriormente a responsabilidade social era apresentada como um modelo assistencialista e paternalista, pois a caridade era obrigação apenas dos donos e administradores das empresas, e não das empresas como um todo. Atualmente, a Responsabilidade Social está relacionada à ética nas relações, ao consumo consciente das reservas natuarais, para que não haja agressão ao meio ambiente (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

> Na década de 60, também nos Estados Unidos, a guerra do Vietnã gerou profunda insatisfação popular, abrindo caminho para novas concepções sobre a responsabilidade social empresarial. A sociedade passou a repudiar a participação americana no conflito e, principalmente, passou a se manifestar contra a utilização de armamentos bélicos, produzidos por empresas norte-americanas, nocivos ao homem e ao meio ambiente (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 50).

Diante desse acontecimento, a responsabilidade social recebe nova abordagem, pois passa a ser percebida como representante de objetivos e valores sociais da empresa, e a exercer influência na sociedade; portanto a empresa não passa simplesmente a produzir e

vender tudo o que julga importante, mas, sim, o que não prejudica o meio ambiente e conseqüentemente a saúde das pessoas. A empresa deve se atentar também para o uso racional de água e energia. Porém, há os empresários que discordam dessa idéia, por defender a liberdade de produção e criticar a responsabilidade social como quem reduz a eficiência financeira da empresa (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

2.3.1 Gestão da responsabilidade social corporativa

A gestão da responsabilidade social corporativa aborda várias fases, que são importantes para definir onde a empresa está e aonde quer chegar, qual foco quer atingir.

Segundo Melo Neto e Froes (2001), inicialmente, a organização busca a qualidade interna, ou seja, a saúde e a segurança dos seus colaboradores e a qualidade do ambiente onde o trabalho se desenvolve. A outra fase é da gestão social externa que abrange a preservação do meio ambiente, a sociedade e os consumidores. É nesse momento que a empresa sai do seu ambiente interno e começa a atuar externamente, com impacto socioeconômico, cultural e político, ampliando o escopo de atuação, para a população local. Na terceira fase, a empresa atua diretamente para o bem-estar social, contribuindo com a implantação de projetos comunitários, não apenas no seu entorno, mas buscando beneficiar comunidades mais carentes, exercendo a gestão social cidadã, desenvolvendo ações de sustentabilidade social, ou seja, gerando empregos, criando escolas, oferecendo educação para os seus funcionários e familiares.

> A nova visão de adequação das organizações pressupõe que estas devem se preocupar também com o futuro das gerações, e assim conseqüentemente sejam reconhecidas como “Organizações Inteligentes” e eficazes. Diz-se que uma organização é inteligente à medida que consegue aplicar com efetividade e benefício os seus conhecimentos, sejam estes benefícios refletidos interna ou externamente (ZARPELON, 2006, p. 9).

Essas ações pró-ativas nas organizações, ou seja, implantação de projetos de contratação de colaboradores sem experiência de trabalho, a estes permitem que recebam treinamentos específicos, para a função que irão ocupar. Um exemplo desse processo é o que a empresa pesquisada realiza com a contratação de aprendizes que são treinados e recebem salários diferenciados dos que são estipulados pelo órgão que firma a parceria para a contratação. Isso propicia aumento da qualidade de vida não apenas da sociedade ao entorno

da empresa e agrega valores ao desenvolvimento das próximas gerações, o que muda os paradigmas de forma ativa.

2.3.2 A Cidadania Empresarial

Para Manzini-Covre (1994), cidadania pressupõe as políticas sociais de direito ao trabalho e aos direitos sociais. Outra questão importante nesse sentido é a participação dos funcionários na gestão da empresa, por meio de sugestões para a melhoria do trabalho que realizam, e na participação nos lucros.

> O conceito de cidadania faz apelo a destinos e projetos, historicamente compartilhados, a processos de conquistas coletivas e à igualdade, mas também ao princípio da alteridade, baseado na concepção de universalidade, cujo fundamento é o direito a ter direito (ARENDT, 1990 apud SAWAIA, 1994, p. 148).

Diante da literatura sobre cidadania, pode-se perceber como essa cidadania está sendo desenvolvida no processo de Responsabilidade Social Empresarial.

Segundo Melo Neto e Froes (1999), a cidadania empresarial refere-se às empresas que investem efetivamente em projetos sociais, cujos resultados devem atingir tanto o público interno, quanto o público externo.

> Uma empresa-cidadã tem no seu compromisso com a promoção da cidadania e o desenvolvimento da comunidade os seus diferenciais competitivos. Busca desta forma, diferenciar-se dos seus concorrentes assumindo uma nova postura empresarial - uma empresa que investe recursos financeiros, tecnológicos e de mão-de-obra em projetos comunitários de interesse público (MELO NETO; FROES, 1999, p. 100).

Assim, a cidadania da empresa se apresenta por meio do desenvolvimento da sociedade no que se refere a amenizar as dificuldades de emprego e estrutura social, que podem ser realizadas com os projetos de educação, capacitação profissional, e outros (MELO NETO; FROES, 1999).

A literatura apresenta casos de empresas que são consideradas cidadãs por atuarem em projetos como "O programa Natura/escola – Matilde Maria Cremm tem como objetivo desenvolver um processo de autogestão democrática e o aprimoramento do ensino através da formação de professores e avaliação de alunos" (MELO NETO; FROES, 1999, p. 101).

A Copagaz desenvolve um projeto por meio do qual colocam nos botijões de gás fotos de crianças desaparecidas. Esse projeto faz com que várias famílias reencontrem seus filhos, e proporcionou à empresa o selo da Abrinq, de empresa amiga da criança, cuja certificação acontece desde 1999 e é renovada todos os anos devido ao cumprimento das responsabilidades assumidas em proteção à criança e ao adolescente.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a percepção dos funcionários das diferentes posições hierárquicas na empresa, sobre Responsabilidade Social Empresarial.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar os projetos de Responsabilidade Social na empresa e os benefícios destas para a clientela interna e externa.

Identificar o que os funcionários associam com Responsabilidade Social.

Realizar um levantamento sobre ações que possam contribuir para o aperfeiçoamento do processo de Responsabilidade Social para as empresas.

4 PESQUISA

Diante dos objetivos apresentados, esta é uma pesquisa que visa obter maiores informações sobre a percepção dos funcionários da Copagaz sobre Responsabilidade Social Empresarial.

Por ser uma abordagem de pesquisa qualitativa, utilizou-se o estudo de caso, no qual, de acordo com Grubits e Darrault-Harris (2004), é apresentado como um campo de compreensão para identificar as diversas formas com que os dados são registrados para aproximar as análises do referencial teórico. No presente trabalho, após as transcrições das entrevistas, elencou-se os tópicos que foram abordados no referencial teórico, e na entrevista semi-aberta, confrontando as falas dos funcionários entrevistados com a literatura sobre Responsabilidade Social.

O trabalho de campo permite ao pesquisador reunir e organizar as informações fornecidas pelos participantes, de forma documentada, ou seja, por meio de entrevistas gravadas, com os termos de consentimento livre e esclarecido assinados por eles.

A entrevista é um instrumento muito utilizado no trabalho de campo na pesquisa qualitativa. Por meio dela, podem-se obter informações sobre o tema científico em questão, expressos nas falas dos participantes da pesquisa. A entrevista deve ser realizada como uma conversa entre duas pessoas com propósitos bem definidos (CRUZ NETO, 1994).

Souza e Matos (2004) ressaltam que mesmo a entrevista sendo um tema contestado nos referenciais teóricos sobre pesquisa, ainda assim é importante se trabalhar com perguntas abertas, para permitir ao entrevistado utilizar seus pensamentos para respostas amplas. Outros pontos relevantes são as boas relações estabelecidas entre entrevistador e entrevistado, a clareza na formulação das perguntas, e também, a disponibilidade do entrevistador em esperar o tempo de resposta daspessoas que participam da pesquisa.

A motivação para a participação no estudo deve ocorrer por meio de um comunicado sobre a importância das informações fornecidas para a pesquisa. Na pesquisa a entrevista semi-aberta, foi discutida de acordo com o referencial teórico sobre Responsabilidade Social.

4.1 LOCAL DA PESQUISA

O campo de investigação foi uma das empresas que pertence ao grupo Zahran: a

Copagaz. O grupo é composto por empresas em diversas regiões do país, está presente em cinco segmentos de mercado, composto pela Copagaz, Rede Matogrossense de Televisão, Haras El Zahran, Fazenda Chaparral e Fundação Ueze Zahran, porém para a pesquisa em questão, abordou-se uma empresa situada em Campo Grande, MS, a Copagaz.

A Copagaz é uma empresa nacional, com 51 anos de atividade, integrada na distribuição de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) – gás de cozinha. É a primeira empresa do Grupo Zahran. Começou suas atividades distribuindo uma tonelada de GLP por dia nos estados de São Paulo, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

A matriz da Copagaz está situada em São Paulo, com filiais em doze estados brasileiros. A Fundação Zahran tem sua sede em Campo Grande, MS, porém apóia projetos em todas as empresas do Grupo Zahran.

Por ser um grupo com grandes empresas e um vasto campo de trabalho, esta pesquisa foi focada na Filial da Copagaz em Campo Grande, MS, com o auxílio da Fundação Ueze Zahran[1].

A Copagaz, primeira empresa do Grupo Zahran, iniciou suas atividades no ano de 1955, em Campo Grande, ainda Mato Grosso, com uma pequena distribuidora de gás.

Todo o histórico sobre a Copagaz foi retirado de Paes (2006)[3]. No início, a Copagaz era uma distribuidora (concessionária) de GLP; porém Ueze Zahran percebeu que o GLP, além de um negócio de sucesso, traria também uma grande contribuição para a preservação do meio ambiente, por evitar o corte de milhares de árvores para a aquisição de lenha e carvão.

> De concessionário, decide ser dono da própria distribuidora. Embarca para o Rio de Janeiro em busca de uma autorização do Conselho Nacional de Petróleo (CNP), do Ministério de Minas e Energia, criado pelo governo federal com atribuições normativas e disciplinares dos órgãos e empresas do setor de derivados de petróleo. No dia 14 de maio de 1957, obteve o título nº 41/57 de Distribuidor de Gás Liquefeito de Petróleo (PAES, 2006, p. 18).

---

[1] "Fundação - constitui-se em um conjunto de bens livres, destinados a determinado fim, por meio de escritura pública ou testamento. A Lei atribui personalidade jurídica a esse conjunto de bens, que passa a tornar-se uma pessoa jurídica, com capacidade para adquirir direitos e obrigações, tudo visando à consecução do fim a que se destina e em obediência ao estatuto " (TACHIZAWA, 2004, p. 311).

[3] Elizete Neto Tavares Paes é secretária executiva da matriz da Copagaz em São Paulo.

Após a obtenção da concessão, foram fabricados 13 tanques de duas toneladas cada um, para transportar o GLP da refinaria da Petrobras de Capuava (SP) para Campo Grande, na época (MT), via Estradas de Ferro Sorocaba e Noroeste do Brasil. Em Campo Grande, o gás era armazenado nos botijões e vendido à população.

Durante cinco anos, o GLP chegava a Campo Grande via trem de ferro, havendo uma demora de 30 dias para uma carga de 30 toneladas por mês. Fez-se necessária a implantação de uma estação de armazenamento e engarrafamento de GLP em São Paulo, a primeira foi a Engarrafadora de Socorro, no bairro de Nova Friburgo, SP, que recebeu do Conselho Nacional do Petróleo (CNP) o Título de Autorização n. 3.856 em 27 de junho de 1961. Nessa época, a Copagaz aumentou suas vendas de 30 para 864 toneladas por mês e, em alguns anos, vendia três mil toneladas por mês, quando teve sua retirada de gás mensal limitada, devido à pressão das grandes companhias.

No período de expansão da empresa, na década de 1960, surgiu a Engarrafadora de Campo Grande (MS) – Terminal Eduardo Elias Zahran.

A expansão da Copagaz em Mato Grosso do Sul ocorreu, entre os anos de 1975 e 1976, quando a Petrobras estava precisando de uma engarrafadora para receber o GLP que era transportado em vagões-tanque pela Estrada de Ferro Noroeste do Brasil, pois havia um acordo de importação de GLP com a Bolívia.

O terminal da Copagaz em Campo Grande foi equipado com 12 tanques, cada um com capacidade para armazenar 60 toneladas. Assim, em 22 de novembro de 1976, chegou o primeiro carregamento de 90 toneladas de GLP importado da estatal boliviana Yacimientos Petrolíferos Fiscales Boliviano (YPFB).

Segundo Paes (2006, p. 31), "[...] a importação do GLP da Bolívia pela Petrobras durou três anos, e o terminal de Campo Grande, hoje a maior tancagem de companhia, abastece todo o Estado de Mato Grosso do Sul".

> Aos 50 anos, a Copagaz é uma das cinco maiores distribuidoras de GLP no País, com 42 mil toneladas de GLP comercializadas por mês, em média. Em meio século conquistou 8% do mercado brasileiro. Com 13 terminais, um depósito avançado em Belo Horizonte e uma rede de revendas formada por 2 mil concessionários, abastece consumidores em dezenove Estados brasileiros mais o Distrito Federal (PAES, 2006, p. 44-45).

A Copagaz trabalha com dois organogramas, um da Matriz em São Paulo e o outro das filiais, ou seja, de todas as unidades distribuídas nos 12 Estados onde a empresa está inserida. No presente trabalho, apresenta-se o organograma das filiais, que é o caso de Campo Grande, MS, o campo de investigação (ANEXO A).

Para atender às necessidades desse mercado, criou-se o Copagaz Express Service, isto é, tanques de gás são instalados nos locais de consumo e abastecidos por caminhões-tanque, em substituição ao que eram os botijões transportáveis.

Nesse sentido, um ponto importante para o segmento de gás, é a segurança dos funcionários e dos clientes externos. Assim, foi desenvolvido um lacre para detectar vazamentos com maior exatidão, e os botijões periodicamente são submetidos a um processo de requalificação, que são os testes de qualidade, para verificar a capacidade de pressão e de substituição de componentes, atestada pelo selo de garantia de qualidade da NHL (requalificadora).

4.1.1 Fundação Ueze Zahran

A Fundação foi criada em 1998, a partir da necessidade de concentrar as ações sociais desenvolvidas pelas empresas do Grupo Zahran.

> Uma instituição sem fins lucrativos, reconhecida como órgão de utilidade pública por autoridades federais, estaduais e municipais, com a missão de exercer ações complementares ao poder público, promovendo e apoiando projetos educacionais, culturais, ambientais, entre outros (PAES, 2006, p. 123).

A Fundação vem criando projetos, desenvolvendo ações, e apoiando projetos em parceria com outras instituições e voluntários interessados em contribuir para as melhorias sociais no País. A Copagaz, em parceria com a Fundação Ueze Zahran, com outras empresas privadas e públicas, lança e participa de projetos para a reintegração de pessoas de rua ao mercado de trabalho por meio do projeto Cirineu em São Paulo, auxilia na conscientização dos próprios colaboradores sobre a Responsabilidade Social.

Nesse sentido, podem-se destacar alguns projetos que foram e são desenvolvidos pela Fundação Ueze Zahran em parceria com empresas públicas e privadas.

“Nessa Rua Tem Talento”, projeto criado por Laís Dória para atender a adolescentes em situação de risco social, por meio da arte e do teatro, em parceria com o Governo de Mato Grosso do Sul e o apoio da Copagaz e também da Fundação Ueze Zahran.

“Escola de Informática” foi o primeiro projeto criado exclusivamente pela Fundação Ueze Zahran, com o objetivo de disseminar as novas tecnologias para a comunicação e a informação, evitando assim a exclusão digital. Há três escolas, uma em Campo Grande, MS, uma em Cuiabá, MT, e uma em Corumbá, MS. Os equipamentos foram doados pelas empresas do Grupo Zahran e montados pelos funcionários num trabalho voluntário.

“Bolsa de Estudos”, esse programa foi implantado para erradicar o analfabetismo nas empresas do Grupo, onde todos os funcionários interessados são beneficiados, (no momento da pesquisa não havia nenhum funcionário analfabeto. Mesmo sendo prioridade o ensino fundamental e médio, o projeto se estende para qualquer área das empresas, quando se trata de ensino superior, pós-graduação, mestrado e MBA, é preciso que seja na área de atuação do colaborador solicitante. Outros requisitos importantes são a não reprovação no curso e a permanência na empresa de pelo menos três anos após a conclusão do curso.

“Alfabetização de Adultos”, a Fundação Ueze Zahran, em parceria com o Exército Brasileiro, a Prefeitura Municipal de Campo Grande e a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, lançou o curso para 120 alunos, gratuitamente.

“Projeto Cirineu” teve início com trabalho voluntário de um dos diretores de uma das empresas do Grupo Zahran, que prestava assistência aos moradores de rua da cidade de São Paulo. Com o apoio da Fundação Ueze Zahran, tornou-se Instituto Cirineu que conta com sessenta voluntários, entre eles, motoristas, caleleireiros, enfermeiros, dentistas, psicólogos, pedagogos, e outros, que fazem revezamento a cada quinzena. Em parceria com o governo de São Paulo, a Fundação atende a dois albergues que, além de oferecer jantar, local para dormir e café da manhã, também proporcionam oficinas profissionalizantes, alfabetização e inclusão digital. Em um dos albergues há uma biblioteca com sala de leitura e, em breve, uma brinquedoteca, criadas em parceria com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social e Secretaria Estadual da Cultura.

“Restaurante Prato Popular”, a Copagaz em parceria com o governo do Estado de Mato Grosso do Sul e outras empresas privadas, participa desse projeto que atende a população carente do bairro onde está localizado o lixão da cidade, com refeições

balanceadas, por R$ 1,00 para cada pessoa. O espaço do restaurante também é utilizado para as aulas de alfabetização.

"São Paulo Protege Suas Crianças" e "Não dê Esmolas: dê cidadania e Futuro" foram programas desenvolvidos em parceria com o governo de São Paulo em 2005, para conscientizar os paulistanos sobre as conseqüências negativas de, nos semáforos, dar esmolas às pessoas, mesmo que estejam vendendo algo, as quais podem ser crianças, o que caracteriza trabalho infantil e não permite que as crianças brinquem como seres pequenos, mas sim fazendo com que tenham responsabilidades que não são delas.

"Cidade dos Meninos", a parceria nesse projeto foi por meio de doações mensais à cidade dos meninos, entidade civil de iniciativa privada, sem fins lucrativos, de cunho socioeducativo em meio aberto em Campo Grande. O trabalho é realizado com adolescentes, oferece ensino fundamental, profissionalizante, artístico, prática de esportes, alimentação, assistência médica, odontológica e também estimula os jovens para o trabalho, o que desenvolve a disciplina e outros fatores importantes para o crescimento e desenvolvimento humano.

A Copagaz é a única empresa distribuidora de gás no País, com a certificação da Fundação Abrinq – Empresa Amiga da Criança, cuja certificação acontece desde 1999, e é renovada todos os anos devido ao cumprimento das responsabilidades assumidas em proteção à criança e ao adolescente; "Programa de Valorização dos Símbolos Nacionais – *Kit* Cidadania", em parceria com a Gazeta Mercantil, buscando despertar e fortalecer o sentimento cívico dos brasileiros e também exercitar a cidadania. Os *kits* são distribuídos às escolas estaduais, municipais e particulares pelas filiais nos dezenove estados em que a Copagaz está inserida.

Ainda sobre os projetos sociais realizados, há o "Apoio Independente de Raça ou Crença"; Filiação ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.

Outra participação importante foi em agosto de 2003 quando Ueze Zahran foi convidado a participar do Global Compact Leaders Summit (Pacto Global), evento que aconteceu na sede da ONU, em Nova York, onde reuniram-se empresas de setenta países.

> O Pacto Global nasceu da constatação de que atualmente as empresas são fundamentais no desenvolvimento social das nações e devem agir com responsabilidade na sociedade com a qual interagem. Na medida em que se

> envolvem com esse compromisso, contribuem para criar uma sociedade mais justa e compreendem mais profundamente as oportunidades existentes num contexto social complexo e dinâmico (PAES, 2006, p. 114).

A adesão ao Pacto Global ocorre por meio da assinatura de um documento no qual constam os seus princípios: de Direitos Humanos; de Direitos do Trabalho; e de Proteção Ambiental. Em cada um deles há alguns subitens, perfazendo um total de nove princípios (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004):

a) Direitos Humanos:

Princípio 1: apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos internacionais dentro de seu âmbito de influência;

Princípio 2: certificar-se de que suas próprias corporações não estejam sendo cúmplices de abusos em direitos humanos;

b) Trabalho:

Princípio 3: apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

Princípio 4: apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório;

Princípio 5: apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6: acabar com a discriminação, a respeito de emprego e cargo;

c) Meio Ambiente:

Princípio 7: adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais;

Princípio 8: tomar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;

Princípio 9: incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

Esses princípios fazem com que a Empresa contribua para uma sociedade mais próspera e justa e que se valorizem seus produtos e serviços (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

4.2 PARTICIPANTES

A empresa participante da pesquisa, a filial da Copagaz de Campo Grande, MS, de acordo com o relatório de 30 de novembro de 2006, tinha sessenta e um funcionários, divididos em cinco setores: gerência de produção/operações, com 25 funcionários; gerência administrativa, com 13 funcionários; departamento de logística e transporte-*express*, com 10 funcionários; gerência operações/comercial, com 10 funcionários e departamento comercial industrial, com três funcionários. Entre os responsáveis pelos cinco setores da empresa, três são gerentes, um coordenador e um supervisor.

Foram escolhidas dez pessoas de diferentes setores da empresa selecionada, todos os responsáveis pelos departamentos, ou seja, três gerentes, um coordenador, um supervisor e um funcionário subordinado a cada chefia, sendo excluídos do processo funcionários terceirizados, prestadores de serviço, estagiário e aprendiz, por não apresentarem vínculo com a empresa pesquisada. A escolaridade dos funcionários foi omitida para manter o anonimato, preservando-os.

4.3 PROCEDIMENTOS

Quanto aos procedimentos propriamente ditos, primeiramente, a pesquisa foi realizada tomando como base a literatura sobre Responsabilidade Social Empresarial.

Posteriormente, houve uma visita à Fundação Zahran para explicar sobre os objetivos da pesquisa e solicitar-lhe a participação ou de alguma empresa do Grupo Zahran. Outro encontro foi marcado com o vice-presidente da Fundação para que este assinasse a folha de rosto para ser encaminhada ao Comitê de Ética em pesquisa da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB).

Após a aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética, marcou-se uma visita à Copagaz para esclarecer os objetivos e a aplicabilidade do trabalho, o que havia ocorrido apenas com o vice-presidente da Fundação Zahran, quando, então, a pesquisadora foi recebida pelo Gerente de Unidade e Negócios da Filial Campo Grande, MS, pela Gerente Administrativa e pela Analista de Recursos Humanos.

O gerente da Unidade solicitou uma declaração da Universidade sobre o estudo e encaminhou o projeto para a Matriz, que permitiu a realização da pesquisa, que já havia recebido a autorização do vice-presidente da Fundação Zahran.

4.3.1 Procedimentos de coleta

O presente estudo teve a entrevista semi-aberta como instrumento de coleta de informações sobre Responsabilidade Social. Houve também conversas informais com interlocutores privilegiados, o vice-presidente da Fundação Zahran, que mostrou um vídeo sobre os projetos desenvolvidos pelas empresas do Grupo Zahran. A analista de Recursos Humanos da Copagaz filial de Campo Grande-MS teve papel fundamental no esclarecimento de dúvidas e na condução das pessoas no momento das entrevistas.

A pesquisa ocorreu nos meses de janeiro, fevereiro e início de março de 2007, na sala de reuniões da filial da Copagaz em Campo Grande, MS. As entrevistas foram agendadas com a analista de Recursos Humanos, que verificava a disponibilidade dos funcionários previamente escolhidos, dentro de cada departamento. As escolhas foram realizadas por meio de uma planilha oferecida pela empresa com os nomes e os cargos de cada funcionário.

As entrevistas semi-abertas para o estudo foram realizadas integralmente pela pesquisadora. Houve a utilização do gravador para as entrevistas, folhas de papel sulfite, sala reservada (para que não houvesse interrupções durante as entrevistas).

Antes do início de cada entrevista, lia-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A), no qual os colaboradores poderiam optar por participar ou não, e a pesquisadora esclarecia para cada um a não obrigatoriedade da participação. Todos os escolhidos participaram.

As entrevistas semi-abertas (APÊNDICE B) tiveram como eixos norteadores as seguintes questões: entendimento do que é Responsabilidade Social; mudanças ocorridas na empresa devido à Responsabilidade Social; apoio ao desenvolvimento da comunidade; investimento na preservação do meio ambiente; investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes; visão sobre o ambiente de trabalho; percepção das comunicações internas; e reconhecimento dos consumidores quanto aos serviços prestados pela Copagaz. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra (APÊNDICE C).

A análise dos resultados foi realizada através de informações mais freqüentes nas falas dos funcionários que participaram da pesquisa, comparadas à literatura sobre Responsabilidade Social Empresarial.

4.3.2 Procedimentos de análise

Os dados foram analisados por meio do roteiro da entrevista semi-aberta e tendo em vista as categorias elencadas para a discussão, que foram verificadas na contextualização teórica. Assim, verificou-se o que surgiu de informações mais freqüentes e relevantes, observadas nos tópicos abordados nas entrevistas semi-abertas.

4.4 ASPECTOS ÉTICOS

Esta pesquisa foi realizada respeitando os requisitos e normas da Resolução n. 196 de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), e da Resolução n. 016 de 20 de dezembro de 2000, do Conselho Federal de Psicologia (CFP). A autorização para realizá-la na empresa Zahran foi efetivada pelo vice-presidente, responsável pela Fundação Zahran em Mato Grosso do Sul (folha de rosto), por ser a instituição que responde pelos projetos de Responsabilidade Social do grupo Zahran. Desse modo, colheu-se a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido por todos os participantes da pesquisa.

A ética em pesquisa é fundamental, para que haja credibilidade da empresa pesquisada em relação à atuação do pesquisador, por isso os materiais coletados somente foram utilizados como instrumento para a realização da pesquisa, pois objetivaram verificar a percepção dos funcionários sobre a Responsabilidade Social Empresarial.

O projeto foi aprovado pelo comitê de ética em Pesquisa (ANEXO B). As pessoas que colaboraram com a pesquisa tiveram seus nomes sob sigilo, bem como os dados coletados não serão divulgados individualmente, e, sim, de uma forma sistematizada, organizada como um todo. Desse modo, a confiança no pesquisador proporcionou um ambiente favorável para o desenvolvimento da pesquisa.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os tópicos relacionados nos resultados e discussão referem-se a três categorias retiradas de aspectos abordados nas entrevistas semi-abertas e aos pontos apresentados na literatura sobre Responsabilidade Social Empresarial: Responsabilidade Social Interna; Responsabilidade Social Externa e Apoio ao Desenvolvimento da Comunidade; Responsabilidade Social e Meio Ambiente.

5.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

De acordo com Melo Neto e Froes (2001), tanto a Responsabilidade Social interna como a externa são importantes para o crescimento da empresa. A interna auxilia no bem-estar dos funcionários que, por sentirem-se valorizados, devolvem esse sentimento com maiores resultados de produtividade e favorecem a lucratividade da empresa. Todos também disseminam para seus familiares, vizinhos e comunidade em geral, as ações desenvolvidas pela empresa, e mostram-se envaidecidos por trabalhar na empresa.

Por meio dessas idéias, verifica-se pelo estudo que ações como as festividades, os prêmios, benefícios proporcionados nas empresas e instituições atuam como encantamento e motivam o funcionário para que proporcione retorno financeiro para a organização que necessita do lucro para sobreviver. Pode-se perceber essa relação na fala de um dos colaboradores da instituição pesquisada:

> *[...] a Copagaz ela valoriza muito os colaboradores. Eu acredito que ela está dentro do mercado, existe possibilidade de crescimento dentro da empresa, tem um de nossos diretores que ele começou como office-boy aqui em Campo Grande e ele é um dos diretores da empresa. Então depende muito de cada um, né? [...] eu te diria que ela deposita uma confiança no colaborador, ela sabe que, quando ela deposita essa confiança, quando ela precisar, sabe que ele vai retribuir da mesma maneira.* (E10)

> *[...] ela não pensa só pensar no lucro. Ela não quer só vender. Ela ajuda também lá fora e isso dá um impacto aqui dentro da empresa, de você sentir orgulho de trabalhar numa empresa que tá ajudando lá fora. Ela não quer só usar a sua mão-de-obra aqui dentro, mas você sabe que você tá suando a camisa aqui dentro e que alguém lá fora também tá ganhando, acho que esse é o impacto que ela coloca aqui dentro.* (E4)

De acordo com o referencial teórico abordado, essa cidadania corporativa apresentada na fala de um entrevistado mostra que os funcionários possuem um maior comprometimento

com a obtenção dos resultados, por se sentirem pertencendo a uma empresa-cidadã, conseqüentemente, há o favorecimento da melhoria da imagem da empresa na sociedade (MELO NETO; FROES, 2004).

O gerenciamento eficiente e eficaz das relações estabelecidas com os funcionários, seus dependentes e a comunidade, os treinamentos, o incentivo ao estudo, fazem com que haja ganhos motivacionais, possibilitando o crescimento da empresa, bem como demonstram uma imagem de empresa cidadã, que se preocupa com a comunidade onde está inserida (MELO NETO; FROES, 2001). Os funcionários e seus dependentes são considerados os agentes sociais, que desempenham papéis importantes dentro e fora da empresa.

Segundo os autores, as pessoas quando se sentem valorizadas no ambiente de trabalho, geram retorno constante para o negócio da empresa, colaboram mais com os colegas de equipe. De uma forma geral todos crescem profissionalmente.

A forma como as comunicações ocorrem na empresa também favorece as relações de trabalho: se há abertura entre superiores e subordinados o trabalho flui, pois quem está na execução é que percebe as necessidades tanto operacionais, quanto dos clientes externos.

> *[...] é fácil entender, porque o gerente, ele vai lá e explica pra gente, ou ele chega ne mim e pergunta se tá tudo bem, se tá precisando de alguma coisa porque eu sou mais antigo lá, se algum caminhão tem alguma coisa ali, se precisa arrumar alguma coisa ou não. Ele só chegar ne mim e aí eu falo que tem que mudar assim, assim e assim. Ele vê se tem algum local ali que não dá pra trabalhar. Aí ele chega e me pergunta, e aí eu falo. Então ele fala: vamos mudar; e tenho acesso livre com ele também* [Ele permite que você exponha suas idéias?] *sim a gente conversa ele ouve as idéias e fala, vou ver o que posso fazer para melhorar o serviço de vocês [...].* (E6)

> *[...] Aqui na filial, tem bastante comunicação, os funcionários têm acesso aos superiores com a maior tranqüilidade né? pra conversar, pedir informações, dar sugestões, porque às vezes, em algumas empresas, os gerentes não aceitam as sugestões. Aqui isso não acontece. Nós temos acesso tanto ao gerente da unidade, quanto aos gerentes do Administrativo. É tranqüilo, é gostoso é o ambiente muito bom para se trabalhar. E agora a gente tem um gerente novo aqui na unidade de Campo Grande, pelo que eu percebi, ele tem demonstrado bastante preocupação com os funcionários [...].* (E1)

Segundo Melo Neto e Froes (1999), o objetivo da Responsabilidade Social interna é motivar os funcionários para que alcancem um desempenho ótimo, e que o ambiente de trabalho seja o mais agradável possível para o bem-estar de todos. Assim a empresa recebe

destes a sua dedicação, o comprometimento e a fidelidade, e conseqüentemente a produtividade aumenta enormemente.

Além do acesso à comunicação, os benefícios são bastante valorizados pela maioria dos funcionários participantes da pesquisa. Todos os participantes citaram o plano odontológico e o plano de saúde como de grande importância para a prevenção ou mesmo acompanhamento de alguma eventualidade, pois são planos completos sem taxas adicionais e com cujo maior valor a empresa arca. Houve comparações com pessoas que dependem dos postos de saúde ou hospitais públicos para serem atendidos, enquanto que os funcionários da Copagaz marcam horário com quem escolhem, são atendidos com dignidade e se sentem fazendo parte da sociedade. Alguns disseram que os benefícios são mais valorizados pelos funcionários do que o próprio salário.

> *[...] Aqui na Copagaz não tem esse problema porque nós temos a Unimed, porque o seu Zahran quer o bem-estar dos funcionários dele, quer ver sempre todo mundo alegre, com alegria, porque não adianta ele só pensar em ganhar dinheiro, e sendo destruído as coisas dele, da empresa, porque um empregado que não tá contente, vai quebrar, destruir as coisas com raiva, e fazendo coisas que você nem sabe, que até duvida que o ser humano faz! E nós somos privilegiados de trabalhar na Copagaz, de consultar a família da gente, nossos dependentes são bem cuidados [...].* (E2)

As necessidades pessoais são diferentes, um funcionário pode valorizar muito mais os benefícios por perceber que pessoas próximas a ele, que não trabalham na mesma empresa sofrem, por exemplo, para irem ao médico, enquanto ele tem um plano de saúde.

> *[...] Eles oferece pra nós vários benefícios, temos o vale gás, o vale refeição, convênios médicos, e pra família também tem tudo isso.* [Como é o vale refeição?] *a gente recebe três refeições por dia, e vem descontada uma pequena quantia no nosso holerite.* (E6)
>
> *[...] de barriga vazia ninguém consegue trabalhar [...].* (E2)

Ainda sobre o investimento nos colaboradores, bastante valorizado foi o vale-refeição abordado por nove dos dez entrevistados, por meio do qual são oferecidas três refeições diárias: o café da manhã, o almoço e o lanche da tarde. Segundo os funcionários, estas são refeições balanceadas, e é ouvida a opinião deles a respeito do melhor alimento para o lanche, para que não se sintam indispostos e sim alimentados.

Outros quesitos apresentados pelos funcionários como de grande relevância são vale gás, salário acima da média de mercado, bolsa de estudos, cesta básica e participação nos lucros. De acordo com os colaboradores, a empresa não visa apenas ao lucro, do qual, é claro, ela precisa para sobreviver; porém ela sabe que, investindo nos funcionários, o retorno do trabalho com qualidade, com dedicação, com compromisso de disseminação do que é realizado pela empresa será uma decorrência natural.

Os seres humanos buscam diferentes formas para satisfazer seus desejos, suas realizações pessoais e profissionais. Quanto maior o nível intelectual do funcionário, maiores suas aspirações (ZARPELON, 2006).

> *[...] mesmo o salário estando acima do mercado, os benefícios é que são mais valorizados, pois atendem várias necessidades dos funcionários [...].* (E10)

Ainda quando se fala em público interno, é bastante freqüente as questões que se referem a salário acima da média das empresas da região Centro-Oeste, quanto das empresas do segmento de GLP. De acordo com informações das entrevistas, mesmo o aprendiz que chega com um salário pré-fixado, ganha mais do que está estipulado pela empresa prestadora de serviços.

> *[...] ele não gosta que nenhuma pessoa das empresas dele ganha só um salário mínimo. Ele fala que não é digno da empresa dele. Esses dias, e isso daí eu vi, tinha um aprendiz que as pessoas da empresa tavam ensinando, e as pessoas mandam pagar pra eles um salário mínimo. E ele descobriu, não sei como, que eles ganhavam um salário mínimo; ligou pra a matriz e falou: não quero que ninguém ganha um salário mínimo na Copagaz, é pra pagar um salário digno pro aprendiz; mas aí o pessoal que gerencia a Copagaz explicou pra ele que são normas, porque é o governo que tá pedindo uma ajuda pra esses menores, pra depois entrar no campo de trabalho. Mas mesmo assim o seu Zahran respondeu: não quero saber, eu quero que um salário digno! Falou: na minha empresa, ninguém é assalariado! [...].* (E2)

A contratação de pessoas sem experiência de mercado para receberem treinamentos específicos para a função que ocuparão, demonstra que a empresa está envolvida com as questões sociais de acesso ao trabalho. O Aprendiz é alguém que deve ser inserido no mercado de trabalho, e a partir daí aprender e se desenvolver profissionalmente (ZARPELON, 2006).

Esse desenvolvimento profissional também ocorre com os funcionários do quadro

efetivo, ou seja, com carteira de trabalho, que não são terceirizados, pois além dos benefícios citados anteriormente, falaram sobre a participação nos lucros como incentivo a produtividade, onde todos os níveis hierárquicos ganham um percentual no final do ano de acordo com os resultados de lucratividade da empresa.

> *[...] A Copagaz além do tradicional, têm também a participação nos lucros,* [essa participação é para todos os funcionários em qualquer nível hierárquico da empresa ?], *para todos sem exceção, qualquer nível. E ainda quando acontece de um mês, de um ano ser muito bom, além do reconhecimento normal que já foi acordado com o sindicato, a empresa proporcionam um Plus a todos os funcionários, que foi o que ocorreu em 2006, que foi um ano muito bom para o segmento. Então, além do que foi acordado com o sindicato, ela ainda arcou com mais 50%; é como se fosse um 14º salário [...].* (E5)

Zarpelon (2006) observa que a participação nos lucros ocorre de acordo com as definições propostas pelas políticas internas da organização. Se não houver lucros para a empresa, os funcionários não recebem sua participação. Essa participação pode ser um estímulo na busca de bons resultados, agregando motivação e produtividade, pois os colaboradores se sentem parceiros, comprometidos com o negócio da empresa, porém, se não houver a lucratividade esperada, a motivação pode se transformar em frustração.

Melo Neto e Froes (1999) ressaltam que, a Responsabilidade Social interna busca valorizar os funcionários na melhoria das relações que são estabelecidas no ambiente de trabalho, com ética, colaboração entre todos, comunicações abertas com a gerência, educação continuada e outros.

> *[...] Tem a confraternização todo final de ano que eles oferece pra nós. Tem também o PNL*[4] *que eles pagam uma vez no ano, que é 40% em cima do salário, convênio odontológico pra família toda também. Têm vários benefícios aí que ela oferece pra gente, mas só pros funcionários da Copagaz [...].* (E6)

Outras questões apresentadas nas entrevistas foram os eventos festivos com sorteio de prêmios, aniversariantes do mês e os prêmios e churrasco pelo acidente zero. Na Psicologia essa atuação é considerada como estímulo-resposta, pois a empresa espera em contrapartida um comportamento do funcionário (trabalho com dedicação). Os ganhos de prêmios são os estímulos, a resposta apresentada é a dedicação ao trabalho, a produtividade, a lealdade. As

---

[4] O PNL citado pelo Entrevistado 6 é o PL (participação nos lucros).

comemorações são evidenciadas como reforço positivo, pois são os ganhos obtidos com o trabalho e empenho para o crescimento da empresa.

Dentro da Psicologia, esse modelo não é percebido como ganho para os funcionários, por apresentar uma forma de condicionamento nas relações de trabalho, no qual o funcionário está sempre esperando pelo prêmio que receberá após executar o seu trabalho com eficiência.

Ribeiro (2005), mencionando a teoria clássica de Maslow, ressalta que os seres humanos, quando satisfazem suas necessidades básicas (fisiológicas); imediatamente buscam as necessidades de segurança. Nesse sentido, evidencia-se a dependência do funcionário com a empresa, por se sentir seguro no ambiente de trabalho. Posteriormente estão as necessidades sociais, que são as relações, os grupos, necessidades essas que, se não for satisfatória no ambiente de trabalho, trará reflexos negativos para a empresa; a necessidade de auto-estima está relacionada à aprovação social, e a sua não satisfação faz com que o funcionário fique insatisfeito, prejudicando-lhe o rendimento e o autodesenvolvimento pessoal e profissional.

Nesses mesmos estudos Maslow esclarece que as duas últimas necessidades, ou seja, de auto-estima e autodesenvolvimento, nem sempre são atingidas por todas as pessoas. Ele não realizou estudos sobre as diferenças das pessoas; porém algumas pessoas têm maior iniciativa, buscam formas de crescer, de se desenvolver profissionalmente, enquanto outras ficam numa zona de conforto, ou seja, acomodadas.

Nesse contexto, as premiações surgem como algo que satisfaz algumas necessidades básicas como a alimentação oferecida no churrasco, no social que são as relações estabelecidas durante as festividades, e a auto-estima, por sentirem-se valorizados com os prêmios, porém em seguida outras necessidades são evidenciadas.

Para Melo Neto e Froes (2001), os funcionários e seus dependentes influenciam socialmente a empresa, a comunidade e a sociedade, por meio de seus comportamentos. Um ponto também importante nesse sentido é a remuneração e os benefícios, que fazem parte da política e da gestão da empresa.

Algumas ações são importantes na gestão de Responsabilidade Social interna, como o "[...] investimento no bem-estar dos empregados e seus dependentes, programas de remuneração e participação nos resultados, assistência médica, social, odontológica, alimentar e de transporte [...]" (MELO NETO; FROES, 1999, p. 87).

McGregor (1992, p. 48) postulava há décadas sobre a importância da motivação por "estímulo" para satisfazer as necessidades dos funcionários, "[...] O próprio emprego é um desses meios, assim como os salários, as condições de trabalho e os benefícios [...]". Porém, essa teoria baseada em "estímulos", não se aplica a funcionários de nível intelectual, cultural diferenciado, pois estes são motivados por necessidades maiores, de investimento na carreira e não apenas de pagamento de salários ou benefícios.

De acordo com o autor, a gerência não pode prover as pessoas de auto-respeito, ou do respeito dos seus companheiros, ou da satisfação de necessidades de auto-realização. O que pode fazer é criar condições tais em que elas se sintam encorajadas e capazes de procurar essas satisfações para si mesmas, ou pode frustrá-las deixando de criar essas condições.

As falas de alguns funcionários apontam para uma conscientização de que todos os benefícios oferecidos disseminam na empresa o sentimento de responsabilidade, de lealdade, de retribuição. Isso faz com que a produtividade, o bom atendimento ao cliente tanto interno (relação entre funcionários), quanto externo (consumidores), seja efetivamente a troca, ou seja, o lucro como retorno para a empresa.

A literatura sobre Responsabilidade Social aponta que as ações com o público interno e externo são de fundamental importância; porém a ética nas relações, a formação, a conscientização e a difusão dos valores e dos comportamentos éticos, internos e externos, são ainda muito mais importantes, pois, a partir dessa cultura, é que os diversos públicos conseguirão um desenvolvimento fidedigno de suas ações e relações no trabalho e na comunidade (MELO NETO; FROES, 2001).

Para Karkotli e Aragão (2004), a ética na organização envolve a participação no trabalho, a interdependência, a responsabilidade coletiva. Outro ponto importante é a gerência de consenso e não de autoridade, pois os colaboradores são ouvidos e atendidos nas suas dúvidas ou sugestões, o que possibilita um ambiente de trabalho onde as pessoas se sentem bem, com desejo de praticar o comportamento socialmente responsável.

Segundo Oliveira Neto, V. (2004), a Responsabilidade Social está relacionada com a capacidade que a empresa tem em ouvir e encaminhar os interesses dos diferentes públicos com ele envolvidos.

> *[...] Eu acho que responsabilidade social é uma forma ética e responsável que as empresas hoje encontram de desenvolver suas ações, suas políticas,*

> *suas práticas, suas atitudes, né? tanto pra sociedade, quanto pro seu corpo funcional, tanto internamente quanto externamente, ela se preocupa tanto com o ambiente interno como com o externo, né? e visando uma melhoria contínua e sustentável na qualidade de vida da comunidade, né? [...].* (E7)

A ética é algo bastante subjetivo, todavia é uma inovação importante no ambiente de trabalho e diretamente associada à Responsabilidade social, no que diz respeito às relações que são estabelecidas tanto entre os públicos internos, quanto entre os públicos interno e externo, comunidade e meio ambiente.

De acordo com as definições apresentadas no referencial teórico, Responsabilidade Social corporativa

> [...] é o comportamento ético e responsável na busca de qualidade nas relações que a organização estabelece com todos os seus *stakeholders* (pessoas com as quais a empresa se relaciona), associado direta e indiretamente ao negócio da empresa (KARKOTLI, 2002 apud KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 48).

A rede de relacionamentos é fundamental para a sobrevivência de uma organização, todas as pessoas envolvidas são importantes para o seu desenvolvimento (OLIVEIRA NETO, V., 2004).

Segundo Oliveira (2002), a Responsabilidade Social apresenta a ética como a base das ações e relações com todas as pessoas que interagem com a empresa, tanto os clientes internos, quanto os externos. Significa mudança de atitude da gestão empresarial no que tange às relações e à valorização de todos.

5.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL EXTERNA E APOIO AO DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

No que se refere à Responsabilidade Social externa, que tem como foco o cliente externo (consumidor) e o desenvolvimento da comunidade, por meio de projetos, de parcerias com empresas públicas e privadas, fundações, ONGs e outros, a empresa pesquisada demonstra uma atuação em alguns segmentos.

> *[...] Ela tem uma ética, eu vou falar da Copagaz... A Copagaz hoje está bastante envolvida com responsabilidade social. Eu estou aqui há seis*

> *meses, mais antes eu já acompanhava a evolução da Copagaz: a ética que ela tem e o compromisso com a responsabilidade social é muito grande. Ela não faz só para se parecer, ela tem o desenvolvimento na parte política, econômica e social na comunidade, ela tem uma participação bem ajustada mesmo.* [Não é só *marketing*?]. *Não, não é só* marketing. *Ela tem uma preocupação muito grande ta? em tá participando da parte da comunidade, mas com muita ética e responsabilidade [...].* (E3)

> *Sobre o* marketing *[...] poderia aí existir uma forma sim de informar isso para o consumidor final, por meio da mídia televisiva ou através do próprio panfleto que está chegando à casa do consumidor [...].* (E5)

> *[...] eu acho que tudo o que é bom tem que ser divulgado, mas eu não vejo isso como um modismo passageiro não, como esse projeto essa responsabilidade toda como algo necessário, e a empresa já vem fazendo isso há muitos anos, e vem atuando e não é por modismo, porque isso ela já faz e é uma coisa dela, é política dela, dentro da diretoria, dos donos, os proprietários da empresa, e isso vem deles né, e que há muito tempo realiza, então com certeza isso vai continuar cada vez mais ok [...].* (E7)

Alguns participantes falaram da necessidade de a empresa divulgar mais suas ações para que o consumidor tenha consciência de que a Copagaz é uma empresa-cidadã, que é natural a empresa divulgar suas ações, pois o cliente precisa saber que está comprando produto de uma empresa preocupada com as pessoas e com o meio ambiente.

Percebe-se com as falas dos funcionários participantes do estudo que é importante para a imagem da empresa que divulguem as ações de Responsabilidade Social e que o façam intensivamente, pois mesmo estando no início a conscientização dos consumidores, alguns já buscam produtos e serviços de empresas socialmente responsáveis.

A literatura mostra que o *marketing* social "[...] significa entender e atender a sociedade, proporcionando-lhe a satisfação e o bem-estar dentro de um comportamento ético e social responsável, visando às transformações sociais" (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 48).

Assim, o *marketing* social favorece a empresa, porém com uma visão de que a comunidade, o consumidor, os funcionários e a sociedade como um todo participam das mudanças sociais proporcionadas pela empresa.

A maioria dos conceitos de ética empresarial compreende princípios e padrões que orientam o comportamento no mundo dos negócios. "Suas ações encontram-se em

conformidade com o conjunto de regras ou condutas aceitas pela sociedade/comunidade do entorno organizacional" (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004, p. 30).

De acordo com Oliveira Neto, V. (2004), a ética no ambiente empresarial é de fundamental importância quando se aborda o tema Responsabilidade Social, pois os valores, os princípios, a missão e a visão é que embasam a cultura organizacional saudável, por meio dos princípios éticos.

Essa ética que está presente na maioria das falas, faz com que o cliente externo a perceba quando compra o produto ou recebe um serviço prestado pela empresa, pois as relações que ocorrem internamente são disseminadas externamente. O consumidor está mais exigente, para tanto os produtos e os serviços devem ser de qualidade, e não devem agredir o meio ambiente.

> *[...] os clientes é honesto com a Copagaz. Eles compram sempre da Copagaz. Isso daí... pode colocar preço baixo, mas os consumidores preferem a qualidade e a segurança da Copagaz, e porque ele é sincero. Têm pessoas de qualidade que trabalha na Copagaz, trata bem os clientes. Eles respeitam muito a Copagaz e elogiam muito. Têm muitos clientes que já falaram pra nós que o concorrente ofereceu preço menor, mas que ele prefere a Copagaz. Até falam que a Copagaz é mais cara, mas que não sai por causa de nós, da qualidade do nosso atendimento [...].* (E2)

O comportamento socialmente responsável percebido pelos consumidores por meio do bom atendimento, da qualidade e da segurança que a empresa oferece, e a preocupação com seus clientes superam os conceitos de inovação, liderança e preços baixos na sustentabilidade da imagem empresarial a médio e a curto prazos (MELO NETO; FROES, 1999).

> *[...] Eu não sei precisar a data exata em que a Copagaz enquanto organização começou a se preocupar com este assunto, mas a gente percebe que ela tem alguns programas de responsabilidade social, inclusive com a participação de funcionários. Têm aqueles que você age como agente financeiro e outros você tá entrando como financeiros e como colaborador né, com a força humana envolvida [...].* (E5)

O voluntariado é algo que mobiliza algumas pessoas, porém percebe-se nas falas dos participantes da pesquisa que ainda falta uma política de conscientização da importância desse tipo de trabalho não só para quem está recebendo, mas também para quem está doando parte do seu tempo para colaborar com a comunidade. Esse participante disse em outro momento da entrevista, quando fala sobre o projeto Cirineu de São Paulo que lá o voluntariado é forte e

que é preciso maior conscientização sobre esse trabalho que pode ser gratificante para quem participa.

> [Qual a influência de tudo isso que você falou sobre o trabalho voluntário dentro da empresa com os colaboradores?] *[...] eu acho que demonstra pra esses que tão participando, eu imagino, uma gratificação muito grande pessoal, e, para os demais, um incentivo, uma demonstração de que é possível sim fazer alguma coisa pelas pessoas. Se não temos, nós os funcionários, uma forma financeira de ajudar, então que façamos de uma forma, com a nossa mão-de-obra, com nosso amor, pra tentar de alguma forma melhorar o mundo onde estamos inseridos. Então serve como exemplo, né? De uma parte da empresa para os demais*. (E5)

Segundo Zarpelon (2006), há estudos que comprovam que pessoas que participam de projetos sociais sentem-se mais realizadas, melhoram a qualidade de vida, o equilíbrio emocional, a saúde e a longevidade. A realização chega a ser maior que o desempenho profissional e a remuneração financeira. As pessoas beneficiadas com os projetos sociais demonstram uma gratidão e um afeto que remuneram (valorizam) muito mais os voluntários.

Os projetos desenvolvidos em parceria com órgãos públicos tanto em Campo Grande, MS, como em São Paulo, SP, fazem com que os funcionários da Copagaz se sintam em uma empresa-cidadã, que proporciona benefícios para o bem-estar deles e da comunidade.

Em parceria com o governo do Estado de Mato Grosso do Sul, a Copagaz participa do projeto da refeição a R$ 1.00 no Bairro do Lajeado próximo ao lixão, em Campo Grande, projeto esse abordado por alguns dos funcionários entrevistados, o que demonstra o quanto estes valorizam a empresa em que trabalham, por participar de um projeto que permite às pessoas se alimentarem com qualidade, por um valor mínimo.

> *[...] ele se associou com o governo aqui do estado pra que desse aquela comida, a de R$ 1,00 lá no lajeado, isso eu tive lá e vi porque eu pensei que era daquelas comidas ruins... mais chegando lá, eu fui só pra assim... eu vi que é uma comida de qualidade e eu quis ver porque, se alguém perguntar pra mim, como hoje eu tô aqui com oportunidade de você tá perguntando pra mim... a chance que eu fui lá eu to tendo de responder sobre o que eu vi [...]*. (E2)

O funcionário, no momento da entrevista, ao relatar sobre o projeto, demonstra emoção com o que viu, pois também veio de família pobre, viveu um tempo na rua sem emprego, e em todo o tempo demonstra a gratidão por trabalhar em uma empresa tão humana,

que se preocupa com o bem-estar dos funcionários e também da comunidade, investindo nas questões sociais.

> *[...] A comunidade aqui em volta da Copagaz, os mais necessitados, ela tem um programa que é de beneficiar, favorecer as pessoas que querem se qualificar em cursos de informática, em cursos para a profissão né, para encaminhar e qualificar porque algumas pessoas que desejam e não têm condições financeiras. Então a Copagaz ajuda através da Fundação [...].* (E8)

Melo Neto e Froes (2001) demonstram que a empresa que desenvolve ações para estimular os funcionários na promoção da cidadania empresarial, também realiza a cidadania corporativa por meio do envolvimento em campanhas e projetos sociais de impacto na comunidade.

Em Campo Grande, no ambiente ora pesquisado, o projeto de maior relevância para os funcionários, citado por oito dos dez participantes, é o curso de informática, oferecido gratuitamente pela Fundação Zahran. Nesse projeto, as pessoas de baixa renda, a partir dos catorze anos, têm acesso ao mundo digital, o que pode favorecê-los no mercado de trabalho; os funcionários e dependentes são beneficiados com os cursos. Com a globalização, as empresas capitalistas estão sentindo necessidade de mudar o paradigma de visar apenas ao lucro sem perceber e valorizar os seres humanos que a constituem, e também de buscar, por meio dos projetos e de suas Fundações, ampliar as possibilidades de acesso ao mercado de trabalho.

Para Zarpelon (2006, p. 9),

> [...] a nova visão de adequação das organizações pressupõe que estas devam se preocupar também com o futuro das gerações, e assim, conseqüentemente, reconhecidas como "Organizações Inteligentes" e eficazes. Diz-se que uma organização é inteligente à medida que consegue aplicar com efetividade e benefício os seus conhecimentos, benefícios estes refletidos interna ou externamente.

Os cursos de informática também são oferecidos para grupos de pessoas da melhor idade (3ª Idade). Grupos de funcionários de órgãos públicos e entidades que necessitam de capacitação na área podem firmar parceria com a Fundação, e as aulas são gratuitas.

Outro investimento citado por cinco dos dez participantes do estudo, são as doações de gás de cozinha mensal para entidades filantrópicas, como hospitais, creches, asilo dos idosos e

escolas, mediante solicitação das instituições. Essa ação foi apresentada como algo muito importante para o desenvolvimento da comunidade, pois auxilia na alimentação das pessoas, na manutenção dos locais que necessitam de doações para sobreviver. Algumas entidades sobrevivem de doações de empresas, fundações, pessoas físicas, e a Copagaz utiliza o seu produto para realizar essa ação.

Nas falas dos funcionários, pode-se perceber que há na empresa uma preocupação com as causas sociais, onde apresentam os projetos desenvolvidos pela própria empresa e em parceria com outras instituições, a qual corresponde às políticas públicas. De um lado, são colaboradores que demonstram a valorização e a importância das ações de paternalismo e assistencialismo (as doações); de outro lado, estão os que percebem o processo de desenvolvimento pessoal por meio da Bolsa de Estudos, onde os funcionários podem adquirir novos conhecimentos para si e para o trabalho, os cursos de informática que possibilitam o desenvolvimento tanto dos funcionários, quanto da comunidade e a ética nas relações com todos os envolvidos narede de relacionamento com que a empresa se preocupa.

> *[...] E outra situação interessante assim é a doação que ela faz em GLP, em gás para algumas entidades carentes, como hospitais, igrejas, entidades filantrópicas, que tem um papel importante na sociedade. E para fazer os alimentos, eles necessitam do gás, e não têm a disponibilidade financeira, então a Copagaz ajuda com o gás, ta?* (E8)

A Copagaz utiliza seu próprio produto para atender a uma demanda da comunidade onde está inserida. Assim as relações humanas e sociais são enfatizadas à medida que as pessoas é que produzem e que fornecem os serviços, num contexto de criar e satisfazer as expectativas e necessidades de outros seres humanos, a partir da interação com a sociedade (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

A Copagaz, na visão dos colaboradores, desenvolve dois projetos de grande relevância os quais fortalecem o prazer de se trabalhar na empresa e também são observados como auxílio às pessoas beneficiadas, o que torna leais os colaboradores. São eles o Projeto Cirineu em São Paulo e o das fotos de pessoas desaparecidas nos lacres dos botijões que são distribuídos em dezenove estados brasileiros. Esses projetos fazem com que os funcionários valorizem mais os seres humanos, e as relações estabelecidas tanto no ambiente de trabalho, quanto com os familiares e com o meio social.

> *[...] projeto Cirineu, é um projeto que, em parceria com a prefeitura, dão alojamento, e a Copagaz participa disso. Dão alojamento, consultório odontológico, enfermarias para as pessoas carentes; um projeto muito bonito, tá? Eles têm um ônibus que foi todo adaptado para atender os carentes, as pessoas de rua. Começou assim, começou só com esse ônibus, então, uma vez por semana, saíam naquele ônibus com chuveiro, consultório odontológico, cabeleireiro, e vinham as pessoas carentes de rua, tomavam banho e vestiram roupas limpas, cortavam o cabelo, davam uma refeição. Eu, hoje, esse projeto se estendeu um pouco mais, se estendeu hoje já tem o albergue, uma coisa um pouco maior, também com apoio da prefeitura de São Paulo e a Copagaz, e dentro desse projeto, tem várias pessoas da Copagaz, da matriz que são voluntários nesse projeto [...].* (E7)

> *Sobre o projeto Cirineu [...] buscando resgatar a identidade das pessoas para que possam ter dignidade [...].* (E5)

Com a implantação de projetos como esse a empresa tem benefícios indiretos, como a melhoria da imagem, o fortalecimento da marca, a sua demonstração de empresa-cidadã, o que gera o reconhecimento dos consumidores.

Quando questionado sobre o motivo do projeto não ser extensivo às outras regiões, o participante fala que não tem muita certeza, mas talvez falte, nas outras regiões, um outro colaborador como o diretor de São Paulo para começar a mobilizar, a sensibilizar as pessoas para o voluntariado.

Outra hipótese também é em relação à demanda de pessoas que vivem nas ruas, o que, por exemplo, em Campo Grande não há muito. É importante também saber se a empresa teria como firmar outras parcerias visto que são dezenove estados atendidos pela Copagaz. Pode-se refletir também sobre questões culturais e econômicas que são diferentes nas regiões do país. O Projeto Cirineu, mesmo não sendo em Campo Grande, MS, é valorizado pela clientela interna. Isso demonstra amplitude do projeto e sua relevância interna e externa.

Pode-se perceber que há certa preocupação de alguns funcionários com as necessidades sociais, há uma mensagem disseminada na cultura organizacional da Copagaz, na qual as ações, os projetos, as parcerias são observadas e motivam os funcionários a trabalharem na empresa.

> *[...] então, o que ela tem, ela ganhou o prestígio de ser uma empresa responsável, uma empresa voltada também para as boas relações. Quando eu tava de fora, não percebia assim, era a Copagaz uma empresa boa de trabalhar. Quando ela começou um processo de ajudar, foi quando ela*

> *colocou em prática nos botijões as identificações, ou seja, as fotos de crianças, de pessoas desaparecidas, foi um desenvolvimento muito grande e, com isso, abre as portas, abre na política, na economia, na sociedade, na comunidade. A Copagaz foi ganhando com a imagem de uma empresa que não tá voltada só para ter lucro [...].* (E3)

A Copagaz ganhou o selo da Abrinq de Empresa Amiga da Criança, por desenvolver esse projeto de disponibilizar nos botijões as fotos de crianças desaparecidas. Por ser um projeto com alcance nos doze estados em que a empresa possui filiais, muitas crianças foram encontradas e puderam voltar para suas famílias.

Assim a empresa ganha benefícios diretos, como funcionários motivados, leais, criativos, ágeis, mais saudáveis e que produzem com qualidade, e há ainda os benefícios fiscais previstos na legislação para projetos que envolvem crianças e adolescente (MELO NETO; FROES, 1999).

Para Oliveira Neto, V. (2004), ao desenvolver um projeto social, que o principal ganho para a imagem não seja apenas visando ao aumento das vendas, mas também ao resultado positivo para a comunidade e para seus colaboradores.

5.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL E MEIO AMBIENTE

A Responsabilidade Social e meio ambiente disseminam na empresa a importância da preservação ambiental para a melhoria da qualidade de vida dos próprios funcionários como da comunidade, que é beneficiada diretamente.

Nas falas de alguns funcionários que participaram da pesquisa, houve o relato da preocupação com os meios que transportam os botijões, pois mesmo havendo a terceirização, a empresa verifica se a manutenção está em dia, se os pneus não irão causar acidentes, se não haverá nenhum problema que possa prejudicar as pessoas que transportam, e o meio ambiente.

> *[...] também tem uma preocupação ambiental com a questão do transporte de carga perigosa, movimentação, uns produtos de carga perigosa, que também tem que atender e se adequar a uma legislação para a frota própria, como também para embarcação de terceiros. Você já tem que sair com ela adequadas e regulamentada, porque existe uma fiscalização, porque a Copagaz é solidária quando está havendo a embarcação dos*

> *botijões, porque você está colocando aqui um material perigoso no caminhão de um terceiro. Então, a Copagaz é responsável por carregar caminhões que estejam em condições de trafegar nas rodovias para que não haja prejuízo de segurança rodoviária e ambiental também [...].* (E5)

Nas questões de segurança e meio ambiente, as ações acontecem em todas as unidades: os funcionários expressam a preocupação da empresa em utilizar lacres de segurança para os botijões e caminhões que transportam a granel; o cuidado com a frota de caminhões para não provocarem acidentes nas rodovias e não poluir o ar. Além disso, há na empresa o cuidado para evitar incêndio, visto que o gás de cozinha, embora não poluente, é altamente inflamável. Para tanto existe a brigada de incêndio, com efetivos treinamentos com os brigadistas, como também com os demais funcionários para, em caso de acidente, todos saibam qual atitude tomar.

> *[...] que isso é comércio, realmente não tem jeito!... Mas você pode comercializar poluindo menos o meio ambiente, então esse é um projeto que ele não veio da base da pirâmide, e o que mais me deixou, e o que deixa a gente motivado, é que isso parte de onde você menos esperava: dos superiores [...].* (E10)

Quando o participante acima fala que o projeto não veio da base da pirâmide, e sim, dos superiores, é que essa cultura de preservação ambiental, ou pelo menos de diminuir as agressões ao meio ambiente, é disseminada na empresa a partir das pessoas de posições hierárquicas mais elevadas e não ocorre apenas como cumprimento de legislação.

As questões sobre as legislações permeiam as relações com o meio ambiente. Mesmo não havendo uma fiscalização efetiva, sabe-se que atualmente as ONGs ambientalistas estão se posicionando mais, exigindo que a sociedade em geral auxilie na preservação das reservas naturais.

> *[...] a legislação ela influencia, mas no Brasil com a legislação você tem um problema sério que é chamado falta de fiscalização, você cria uma legislação, você impõe, o exemplo disso é a Amazônia detonada, deteriorada, mas você, a legislação obriga que não pode, que não pode queimar, que não pode derrubar, mas você não tem a fiscalização, então a gente tem que mudar o pensamento, tem que conscientizar quanto à importância da preservação [...].* (E10)

Nessa fala, o funcionário demonstra conhecer os efeitos do desmatamento na Amazônia, que é uma floresta num outro Estado, mas não aborda questões pertinentes à empresa no que se refere ao meio ambiente. Portanto faz-se necessário uma maior divulgação

do que já ocorre na organização e de novas formas de auxiliar na preservação do meio ambiente, o que pode ser por meio de coleta seletiva de lixo na empresa, na comunidade, com clientes e fornecedores, estimulando a mudança de hábitos e costumes, visto que o meio ambiente é a empresa, as casas dos funcionários, dos clientes, dos fornecedores, isto é, a comunidade, a cidade como um todo. Pode-se também formar parceria com recicladoras possibilitando emprego e renda para pessoas da comunidade.

No fragmento seguinte, percebe-se que há um envolvimento até mesmo em tecnologia para favorecer a preservação do meio ambiente. Mesmo não havendo fiscalização permanente e eficaz, a empresa está em constante treinamento, para que possa proteger as pessoas que trabalham com um produto perigoso e também evitar que se prejudique financeiramente por descumprir a legislação. Parece que alguns funcionários estão mais atentos e envolvidos com as ações da empresa do que outros. A disseminação das ações ambientais em todas as áreas da empresa irá proporcionar uma visão dos colaboradoresa sobre a realidade em que estão inseridos.

> *[...] tudo em conformidade com a legislação né. Então ela tem se preocupado muito né com essa questão né de meio ambiente, de se precaver né e fazer tudo conforme para evitar situações de risco né. Então a gente tem visto que a Copagaz está cada vez mais se modernizando, buscando tudo para a questão do meio ambiente, para a preservação do meio ambiente [...].* (E7)

Mesmo o GLP não sendo tóxico e a legislação apenas ressalte alguns pontos a serem melhorados para a preservação do meio ambiente, percebe-se na cultura organizacional da empresa a inclusão de cuidados nesse sentido, quando os funcionários falam sobre as ações desenvolvidas e as que eles próprios pensam para diminuir as agressões ao solo, ao ar e à água.

> *[...] nós temos a cabine de pintura. A cabine de pintura, ela tem uma barragem que é como se fosse uma cortina de água, né?. Então, como ocorre lá a pintura dos vasilhames, né? então essa cortina de água é acionada, então isso ajuda muito para preservar o meio ambiente, para não poluir o ar, o meio ambiente, não. Outra situação também são umas bacias que são colocadas para caso ocorra algum tipo de vazamento de tinta. Essas bacias são para conter o vazamento, para não ir para o solo... Que eu saiba,... só [...].* (E1)

> *[...] e esse é um investimento que a gente fez, e essas bacias de contenção também não deixa poluir o solo, então hoje a gente tem um trabalho para não agredir o meio ambiente*. [Então isso não faz muito tempo? Essa bacia

> de contenção, as cabines de pintura?] *Faz mais ou menos uns cinco anos que a gente vem trabalhando forte em cima disso, para o meio ambiente [...]*. (E9)

As duas falas anteriores demonstram que a preocupação em não agredir o meio ambiente, conseqüentemente, valoriza os seres humanos que trabalham na empresa os quais são beneficiados com a não poluição. A Copagaz utiliza bacias de contenção de solventes das tintas que pintam os botijões para evitar a poluição do solo, e filtros para não poluir o ar. Alguns funcionários que participaram da pesquisa, disseram que existe uma comissão na matriz em São Paulo que realiza estudos para a preservação do meio ambiente ou pelo menos para diminuir a agressão.

Os próprios funcionários dão idéias para essas melhorias, já que convivem com a realidade da empresa e percebem as necessidades dela, e mesmo para que possam também ser beneficiados com a não poluição.

Esses cuidados são repassados para os familiares, amigos, vizinhos, comunidade como um todo, fazendo com que a imagem da empresa seja valorizada pelos consumidores, visto que hoje o que a mídia mais divulga são as questões do aquecimento global, a escassez de água, e muitas outras catástrofes relacionadas à não preservação do meio ambiente. Sendo assim, a empresa que desenvolve ações para amenizar esses impactos ambientais ganha lealdade dos clientes e a divulgação de suas ações.

Há na empresa um estudo sendo realizado na Matriz em São Paulo sobre um programa a ser implantado, o Programa de Adoção de Princípios Socioambientais (PAPS), citado por dois entrevistados.

> *[...] O programa PAPS... é um programa de adoção a princípios sócio ambientais... que preza pela preocupação da Copagaz com o meio ambiente, que é uma preocupação mundial e passa a ser da Copagaz também... ela ta multiplicando esse programa com os colaboradores internos, todos os func ionários e também com a rede de revendas, espalhada por todo o Brasil, que é a defesa do meio ambiente, a aplicação de forma correta... o não desmatamento do cerrado, a não poluição dos rios, a preservação da fauna e da flora, esses aspectos de, de defesa ao meio ambiente[...]*. (E8)

Talvez esse programa possa contribuir com um maior entendimento dos funcionários e de todas as pessoas envolvidas com a empresa sobre a importância de se preservar o meio ambiente.

O cuidado, a atenção com o meio ambiente é quase que uma condição para que a empresa possa atuar no mercado. A poluição por parte dela, independente se direta ou indiretamente, caso ocorra por um fornecedor da cadeia produtiva, é observada pelos consumidores que estão mais exigentes e pela mídia, em que as comunicações estão chegando cada vez mais rápidas (MATTAR, 2004).

No Brasil essa conscientização ainda está começando com as discussões que têm surgido com os ambientalistas. Talvez as pessoas ainda não estejam comprando produtos de empresas que praticam a Responsabilidade social e ambiental, mas é certo que, se a empresa estiver agredindo o meio ambiente e houver uma divulgação na mídia, as pessoas deixarão de consumir produtos dela.

> *[...] o GLP, ele não polui o ar, então a Copagaz tem essas medidas com solventes, com as tintas e, é claro, cuidado com o produto, porque ele não polui, mas é altamente inflamável. De repente sem ver, ele pode pegar fogo. E se isso acontecer provocam um grande estrago na natureza. Aqui e em todas as filiais, nós temos o projeto do corpo de bombeiros, né? Recentemente foi feito uma reforma; onde existem Canhões de água, é... mensalmente é feito treinamento, acho que é semanalmente, né? É feito o treinamento com a Brigada, com todos os colaboradores. Em caso de incêndio, todo mundo sabe pra onde ir [...].* (E4)

O meio ambiente sofreu desgastes com a industrialização, com o desmatamento, com o aumento de automóveis poluindo o ar. Na atualidade, as empresas estão investindo em mecanismos de compensação para que possam contribuir com mudanças. As organizações que ficarem fora dessa conscientização e continuarem poluindo, possivelmente em breve, não terão parceiros para seus negócios (MELO NETO; FROES, 2001).

Para alguns funcionários a questão de preservação do meio ambiente acontece desde que o dono da empresa começou a distribuir o gás, com o qual haveria uma diminuição no desmatamento, já que as árvores são utilizadas para a fabricação de carvão. Ainda hoje, assiste-se à mídia divulgar sobre as carvoarias, e nada é efetivamente feito para que haja mudanças concretas.

> *[...] A preocupação com o meio ambiente, a questão também, porque nós os funcionários estamos no meio ambiente, é o nosso local de trabalho, é também a circunvizinhança e tudo mais... vejo que a preocupação da melhoria não é só em função de cumprir a lei, mas também uma situação de estar se preocupando com o bem-estar nosso, dos funcionários, da comunidade, de todos que estão aqui no dia-a-dia, né?... trabalhando e*

> *procurando cada dia mais, um ambiente confortável e preservando, ok?* (E7)

A empresa responsável socialmente, na preservação do meio ambiente, atua como disseminadora do "[...] desenvolvimento sustentável local e regional e auxilia na preservação da saúde, da segurança e da qualidade de vida de seus empregados e da comunidade situada ao seu redor" (MELO NETO; FROES, 2001, p. 150).

Segundo os funcionários ainda é preciso conscientizar as pessoas para a mudança de atitude não só dentro da empresa como a sociedade para que todos possam colaborar.

> *[...] então a gente tem que mudar o pensamento, tem que conscientizar quanto à importância da preservação, e esse é um trabalho que o grupo vem fazendo, porque se eu consigo influenciar uma ou duas pessoas, já é o início do trabalho e, se essas duas pessoas já influenciar mais uma ou duas, isso vai crescendo progressivamente.* (E10)

A dimensão ambiental das empresas está relacionada com seus impactos nos ecossistemas, solos, ar e água. A empresa socialmente responsável precisa minimizar os impactos negativos que podem ameaçar sua reputação e desempenho, expandindo os impactos positivos, que irão agregar valor a sua marca (MELO NETO; FROES, 1999).

A responsabilidade com o meio ambiente favorece as oportunidades, estimulando novos pensamentos e ampliando a criatividade, e é preciso desenvolver novas formas de melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Desse modo, o cliente valoriza e se torna fiel à organização, o que amplia a rede de relacionamento, melhora a reputação da empresa e a confiança que nela depositam.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os funcionários da empresa pesquisada percebem a Responsabilidade Social Empresarial e as relações éticas tanto com a clientela interna, como com a clientela externa. Os benefícios para os funcionários são apontados como fortes; as relações com a comunidade por meio de projetos também. Eles falam que não há marketing para divulgar a empresa através dos projetos, que deveriam ser amplamente expostos, para que a sociedade como um todo pudesse conhecer mais as ações de Responsabilidade Social da Copagaz.

A Copagaz apresenta um modelo paternalista de premiações, bônus e outros. Por estar no mercado há 51 anos, ela ainda traz, do modelo tradicional, a cultura de que é preciso premiar, segundo a qual as pessoas produziam mais quando tinham um ganho extra.

A literatura, em muitos momentos, mostra a importância de a empresa realizar ações tanto para seu público interno (funcionários), como para a comunidade em geral e para o meio ambiente. De acordo com fala dos participantes da pesquisa, a empresa investe tanto na clientela interna, quanto na externa.

Os funcionários apontam como relevantes os planos médico e odontológico, os quais permitem às pessoas terem atendimentos dignos sem que precisem enfrentar o sistema público de saúde com suas dificuldades de atendimento, no qual as pessoas ficam horas aguardando em filas. Valorizam também o vale refeição, o vale gás, a cesta básica, a participação nos lucros.

Porém a empresa atua de forma intensa nos quesitos apresentados pela responsabilidade social, no que se refere aos investimentos nos colaboradores no sentido de proporcionar bolsa de estudos para que o funcionário possa crescer profissionalmente. Esse investimento faz com que este tenha um crescimento também pessoal, por agregar-lhe conhecimentos a serem utilizados na Copagaz, ou mesmo em outras empresas.

O investimento no estudo e desenvolvimento das pessoas e a preocupação com as questões éticas talvez sejam os pontos mais importantes da Responsabilidade Social da Copagaz. A empresa saiu daquele modelo de apenas treinamento, em que o funcionário só executava as tarefas pré-estabelecidas, para um modelo que permite capacitá-lo a uma atividade específica, de aprendizagem continuada, com uma visão de mundo ampliada para o mercado.

Os benefícios os motivam à dedicação ao trabalho, à busca pela qualidade nas

relações, internas e externas, faz com que se sintam bem em trabalhar em uma empresa que não pensa apenas no lucro, o qual se torna conseqüência de uma parceria, de trocas necessárias para o bom desempenho, para a satisfação dos seres humanos que ali estão.

As entrevistas com os colaboradores de todos os setores da empresa evidenciam que a Copagaz valoriza os funcionários, a comunidade e também a segurança e o meio ambiente.

Os funcionários sentem-se valorizados pelo pagamento de salários acima do mercado, pelos benefícios que eles consideram excelentes como contribuição para a qualidade de vida, pelas boas relações estabelecidas no ambiente de trabalho devido à cultura disseminada na organização, e pelo incentivo ao estudo para que possam crescer profissionalmente.

Outros pontos que se mostram como relevantes correspondem à clientela externa, e são os projetos desenvolvidos pela Copagaz em parceria com a Fundação Zahran e com outras empresas tanto públicas como privadas. Os mais citados foram o Projeto Cirineu em São Paulo, que mesmo não ocorrendo em Campo Grande é observado como de grande relevância para a sociedade; os cursos de informática da Fundação Zahran, que auxiliam as pessoas a partir dos catorze anos a conhecer a tecnologia; o restaurante Prato Popular, onde as pessoas comem uma refeição balanceada por R$ 1,00; as fotos de crianças desaparecidas que são colocadas nos lacres dos botijões da Copagaz e distribuídos em doze estados brasileiros.

Um exemplo abordado pela maioria dos participantes da pesquisa foi a doação de gás de cozinha para instituições filantrópicas, escolas, creches, asilos que o solicitam. Essas falas e também a abordagem sobre o salário, que é algo obrigatório como pagamento pelos serviços prestados à empresa, pode-se perceber como Responsabilidade Social. Pode ser por não estarem totalmente familiarizados com o tema abordado, ou ainda por pensarem na Responsabilidade Social como todas as ações existentes na empresa, sejam direcionadas a eles, seja aos clientes externos. A literatura, porém, observa que ações isoladas de doações, filantropia, que não estejam apoiadas por projetos não são consideradas como socialmente responsáveis.

A segurança e o meio ambiente também foram bastante abordados como sendo projetos que a empresa desenvolve relacionados à Responsabilidade Social. Há ações conjuntas quando existe a preocupação com a segurança dos funcionários, consumidores e com a comunidade do entorno da Copagaz, com a preocupação em não agredir o solo e o ar. Outras ações são desenvolvidas nas unidades da empresa para evitar a poluição do solo e do

ar, como as bacias de contenção de solvente de tinta (solo) e os filtros (ar). Há uma demonstração de que essa cultura de preservação já é parte integrante da empresa, porquanto os funcionários pensam e buscam formas de melhorar o que existe e criam outras para o que ainda se faz necessário.

O PAPS, também discutido nesta pesquisa, foi implantado após o término das entrevistas. De acordo com a analista de Recursos Humanos da Copagaz, MS, o programa visa disseminar os conhecimentos sobre Responsabilidade Social para os revendedores em todo o Brasil. Assim, os colaboradores internos provavelmente também estão sendo conscientizados da importância da preservação do seu próprio ambiente.

O investimento na preservação do meio ambiente é uma forma de salvaguardar a saúde das pessoas que trabalham na empresa e a da comunidade do seu entorno. Essas ações favorecem a lealdade dos funcionários e a disseminação para a comunidade de que a empresa se preocupa tanto com a Responsabilidade interna, quanto externa, o que contribui para a valorização da imagem e da marca Copagaz.

De forma geral, os funcionários acreditam que essas melhorias acontecem pela percepção de algumas necessidades de quem está na execução do trabalho e leva a idéia para o superior imediato, os quais juntos buscam soluções para as dificuldades ou para o aprimoramento do que existe.

Segundo os funcionários entrevistados, a Copagaz se preocupa em atender bem seus clientes, com qualidade e segurança, uma vez que o GLP, embora não tóxico, é altamente inflamável.

O próprio gás de cozinha é utilizado como forma de preservação do meio ambiente por evitar o desmatamento para a fabricação de carvão, e, segundo os colaboradores, essa é uma preocupação da Copagaz desde o início do seu trabalho, há 51 anos.

Diante do exposto, percebe-se que os funcionários da Copagaz têm dela uma imagem de empresa humana, que trabalha com Responsabilidade Social, valorizando as pessoas por meio dos benefícios oferecidos. Talvez o mais importante de todos seja a bolsa de estudos, pois sai daquele modelo de treinamento para uma função específica, abrindo o campo de atuação e o crescimento profissional.

REFERÊNCIAS

BAHIA, M. S. *Responsabilidade social e diversidade nas organizações*: contratando pessoas com deficiência. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

BOBBIO, N. *A era dos direitos*. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BOOG, G. G. *O desafio da competência*: como enfrentar as dificuldades do presente e preparar-se para o futuro. São Paulo: Best Seller, 2004.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 16 out. 1996. Disponível em: <http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>. Acesso em: 08 set. 2006.

BRASIL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. *Protocolo de Quioto*. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/17331.html>. Acesso em: 05 maio 2007.

CARDOSO, W. L. C. D. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. p. 73-94.

CHIAVENATO, I. *Teoria geral da administração*: abordagens prescritivas e normativas da administração. 5. ed. São Paulo: Makros Books, 1997. v. 1.

_____. *Remuneração, benfícios e relações de trabalho.* São Paulo: Atlas, 1998.

COIMBRA, M. de A. Plantar para colher. *TAM Magazine*, São Paulo, ano 4, n. 38, p. 83-85, abr. 2007. Entrevista.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. *Resolução CFP n. 016 de 20 de dezembro de 2000*. Dispõe sobre a realização de pesquisa em Psicologia com seres humanos. Disponível em: <http://www.ensp.fiocruz.br/etica/docs/artigos/Cfp16-00.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2005.

CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, M. C. de S. (Org.). *Pesquisa social*: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. p. 51-66.

FALCONER, A. P.; VILELA, R. *Recursos privados para fins públicos*: as *grantmakers* brasileiras. São Paulo: Fundação Peiropolis, 2001.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GRAJEW, O. *Filantropia de responsabilidade social*. Filantropia.org, 2002. Disponível em: <http://www.filantropia.org/artigos/oded_grajew.htm>. Acesso em: 05 out. 2004.

_____. O que é responsabilidade social. *Mercado Global*, São Paulo, ano 27, n. 7, jun. 1999.

GRAYSON, D.; HODGES, A. *Compromisso social e gestão empresarial*. Tradutores Carlos Mendes Rosa, César Taylor e Mônica Tambelli. São Paulo: Publifolha, 2002.

GRUBITS, S.; DARRAULT-HARRIS, I. Método qualitativo: um importante caminho no aprofundamento das investigações. In: GRUBITS, S.; NORIEGA, J. A. V. (Orgs.). *Método qualitativo*: epistemologia, complementaridades e campos de aplicação. São Paulo. Vetor, 2004. p. 105-132.

INSTITUTO ETHOS. *Responsabilidade social das empresas*: a contribuição das universidades. São Paulo: Fundação Peiropolis, 2003. v. 2.

KARKOTLI, G.; ARAGÃO, S. D. *Responsabilidade social*: uma contribuição à gestão transformadora das organizações. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

MALVEZZI, S. Do taylorismo ao comportamentalismo – 90 anos de desenvolvimento de recursos humanos. In: BOOG, G. G. (Coord.). *Manual de treinamento e desenvolvimento:* ABTD – Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento. São Paulo. Makron Books, 1994. p. 15-34.

MANZINI-COVRE, M. de L. Cidadania, cultura e sujeitos. In: SPINK, M. J. P. (Org.). *A cidadania em construção*: uma reflexão transdisciplinar. São Paulo: Cortez, 1994. p. 123-145.

MATTAR, H. O consumidor consciente. In: PARENTE, J. (Coord.). *Responsabilidade social no varejo*: conceitos, estratégias e casos no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 18-27.

McGREGOR, D. *O lado humano da empresa*. Tradução Margarida Maria C. Oliva. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

MELO NETO, F. P.; FROES, C. *Empreendedorismo social*: a transição para a sociedade sustentável. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

_____. *Gestão da responsabilidade social corporativa*: o caso brasileiro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

_____. *Responsabilidade social e cidadania empresarial*: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

NEIVA, E. Responsabilidade social nas empresas. *Jornal Estado de Minas*, ago. 1999. Disponível em: <http://www.fundacaopitagoras.com.br/artigos.asp>. Acesso em: 30 nov. 2005.

OLIVEIRA NETO, V. de. Os ganhos de imagem das empresas socialmente responsáveis. In: PARENTE, J. (Coord.). *Responsabilidade social no varejo*: conceitos, estratégias e casos no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 29-33.

OLIVEIRA NETO, W. de. Responsabilidade social no Brasil e no mundo. *Mercado Global*, São Paulo, ano 27, n. 107, p. 51-54, jun. 2000.

OLIVEIRA, M. A. L. de. *AS 8000*: o modelo ISO 9000 aplicado à responsabilidade social. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

PAES, E. N. T. *Ueze Zahran*: “Worklover”... um apaixonado pelo trabalho. São Paulo: [s.n.], 2006.

PANNEKOEK, A. *O sindicalismo*. The Marxists Internet Archive, 1936. Disponível em: <http://www.marxists.org/portugues/pannekoe/1936/01.htm>. Acesso em: 30 nov. 2005.

PESSÔA, L. A. G. de; GRUBITS, S. Balanço social como instrumento para atender à demanda de um compromisso maior da empresa com a sociedade. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. p. 265-278.

_____. Balanço social como ferramenta para formulação de políticas de saúde mental e qualidade de vida nas empresas. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. p. 211-225.

RIBEIRO, A. L. *Teorias da administração*. São Paulo: Saraiva, 2005.

RAGO, L. M.; MOREIRA, E. F. P. *O que é Taylorismo*. São Paulo: Brasiliense, 1984.

SARAIVA, S. P. *O movimento de responsabilidade social das empresas no Brasil e no mundo*. São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

SAWAIA, B. B. Cidadania, diversidade e comunidade: uma reflexão psicossocial. In: SPINK, M. J. P. (Org.). *A cidadania em construção*: uma reflexão transdisciplinar. São Paulo: Cortez, 1994. p. 147-156.

SOUZA, A. M. de; MATOS, E. G. Reflexões sobre as abordagens qualitativas, o método clínico e a entrevista como o encontro no aqui e agora entre sujeito-pesquisador e sujeito-pesquisado. In: GRUBITS, S.; NORIEGA, J. A. V. (Orgs.). *Método qualitativo*: epistemologia, complementaridades e campos de aplicação. São Paulo. Vetor, 2004. p. 215-240.

SZAZI, E. *Terceiro setor*: regulação no Brasil. 2. ed. São Paulo: Fundação Peiropolis, 2001.

TACHIZAWA, T. *Organizações não governamentais e Terceiro Setor*: criação de Ong's e estratégias de atuação. São Paulo: Atlas, 2004.

YOUNG, R. *Quem é o gestor socialmente responsável*. Instituto Ethos, 2004. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3921&Alias=Uniethos&Lang=pt-BR>. Acesso em: 05 set. 2005.

ZARPELON, M. I. *Gestão e responsabilidade social*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento

Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento

Eu Gislene de Campos Soares Pereira, psicóloga e aluna do Mestrado em Psicologia, portadora de CPF – 542.259.731-15, RG 260167 SSP/MS, pesquisadora da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), situada na Avenida Tamandaré nº 6000, na cidade de Campo Grande, cujo telefone de contato é (67) 3312-3705, estou desenvolvendo uma Pesquisa cujo tema é Responsabilidade Social: uma nova perspectiva empresarial. O objetivo deste estudo é analisar o processo de Responsabilidade Social na Copagaz e na Fundação Ueze Elias Zahran em Campo Grande Mato Grosso do Sul. A sua participação é totalmente voluntária e não implicará em nenhum risco. Esclareço que a entrevista será realizada como coleta de dados que servirá de subsídio para elaboração de estratégias que venham a colaborar com programas de Responsabilidade Social na empresa, e que só poderá ser utilizada em pesquisa, se for permitida a gravação em áudio. Informo que o(a) Sr(a) tem a garantia de acesso, em qualquer etapa do estudo, sobre qualquer esclarecimento de eventuais dúvidas. Se tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em pesquisa da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), telefone: (67) 3312-3800; e-mail: cep@ucdb.br. Também é garantida a liberdade de retirada de consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo. O(a) Sr(a) tem o direito a se manter atualizado sobre os resultados parciais da pesquisa e caso seja solicitado, darei todas as informações necessárias. Não existirão despesas ou compensações pessoais para o participante em qualquer fase do estudo, sendo sua participação totalmente voluntária. Informo que os seus dados de identificação, serão mantidos em sigilo, com acesso somente pelos pesquisadores deste projeto. Comprometo-me a utilizar os dados coletados somente para pesquisa e os resultados serão veiculados por meio de artigos científicos, em revistas, encontros e congressos.

Por favor, assine o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, caso não tenha restado dúvida.

Eu, ... estou respondendo de forma voluntária e espontânea aos questionário e à entrevista e autorizo a utilização dos dados para a pesquisa científica.

Pesquisadora responsável	Orientadora
Gislene de C. Soares Pereira	Profa. Dra. Sonia Grubits
Tel.: (67) 3026-4195/ 3025-5284/ 9983-4336	Telefone: (67) 3312-3586
E-mail: gislenepsico@ibest.com.br	

APÊNDICE B - Roteiro da entrevista semi-aberta

Roteiro da entrevista

1) Entendimento do que é Responsabilidade Social.
2) Mudanças na empresa devido à Responsabilidade Social.
3) Apoio ao desenvolvimento da comunidade.
4) Investimento na preservação do meio ambiente.
5) Investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes.
6) Visão sobre o ambiente de trabalho.
7) Percepção das comunicações internas e externas.
8) Reconhecimento dos consumidores quanto aos serviços prestados.

APÊNDICE C - Transcrições da entrevistas

Entrevistado 1

Pesquisadora: — O que você entende por responsabilidade social?

Entrevistado 1: — Responsabilidade social é pra mim pro meu entendimento... é a empresa de alguma forma poder contribuir né, ser responsável pela sociedade né... e como é que ela pode demonstrar essa responsabilidade, através das suas ações, essas ações são demonstradas de várias formas né, pra contribuir com o bem-estar da sociedade, pra mim isso é responsabilidade social.

Pesquisadora: — Quais mudanças você percebeu na empresa desde que se começou a falar em responsabilidade social?

Entrevistado 1: — Percebo que a Copagaz ela manteve assim um equilíbrio entre capital e trabalho, ou seja, o capital né e a mão-de-obra, e isso gerou uma estabilidade no mercado nacional.

Pesquisadora: — Quando você fala sobre essa estabilidade em que sentido, explique um pouco mais, em que sentido e isso contribui com vocês funcionários e com empresa de uma forma geral?

Entrevistado 1: — Então é... aparentemente assim você olhando na mídia né, você vê a empresa num status bem agradável, num ponto de vista bem equilibrado né, fora disso ela ajuda muito aos seus funcionários, então isso é uma prova da estabilidade que ela se manteve nesse período.

Pesquisadora: — Existe algum apoio da Copagaz ao desenvolvimento da comunidade, tanto a que fica próxima à empresa e também de uma forma geral?

Entrevistado 1: — Bom aqui na redondeza, na comunidade aqui na região mesmo não tem, mas tem a fundação Zahran que ela foi criada com o objetivo de gerar, criar e apoiar também né projetos de cultura, educação, e até mesmo a fundação Zahran ela oferece cursos de informática, e anteriormente era realmente aqui na filial, então tinha possibilidade das pessoas que moram aqui perto na região fazer, mas como aumentou a quantidade de pessoas que tavam interessadas no curso, eles acharam melhor que fosse em uma região mais central da cidade que fica na Pedro Celestino, então esse curso é um básico de informática e que colabora muito com as pessoas né, principalmente as pessoas que não têm a possibilidade de entrar no mercado de trabalho, principalmente as pessoas que não tem como pagar um curso de informática... fora isso o que eu conheço também é que o Sr. Zahran tem um convênio com o governo para aquele prato alimentar, que por apenas R$ 1,00 a pessoa carente pode fazer a sua alimentação né, que mais, bom você quer saber aqui né em Mato Grosso do Sul em Campo Grande...

Pesquisadora: — Isso mesmo aqui em Campo Grande e em Mato Grosso do Sul.

Entrevistado 1: — Eu acredito que seja só isso mesmo, esse curso de informática é gratuito, mas em outras filiais, em São Paulo, mesmo tem outros projetos também... e um projeto que eu acho bastante interessante é o projeto Cirineu não sei se você já ouviu falar...

Pesquisadora: — Sim eu li o livro sobre o Sr. Zahran e fala sobre o projeto.

Entrevistado 1: — Há você leu o livro, então você viu minha foto lá, eu ainda não consegui ler tudo, então esse projeto Cirineu eu acho muito interessante, porque ele acontece exatamente para alojar e também para auxiliar as pessoas de rua, o tratamento dentário, atendimento médico.

Pesquisadora: — Será que a Copagaz é que trabalha mais com esse comportamento socialmente responsável?

Entrevistado 1: — A Copagaz do que em outros... bom isso não vou poder te dizer né, no livro parece que a Copagaz aparece mais né, mas sobre as outras empresas do grupo eu não tenho certeza pra te passar né, o que eu sei é da Copagaz em si e a fundação Zahran.

Pesquisadora: — Existe algum investimento no meio ambiente, algum tipo de cuidado para a preservação do de ambiente?

Entrevistado 1: — Bom pelo que eu sei de investimento para a preservação do meio ambiente, nós temos a cabine de pintura... a cabine de pintura ela tem uma barragem que é como se fosse uma cortina de água né, então como ocorre lá a pintura dos vasilhames né, então essa cortina de água é acionada, então isso ajuda muito para preservar o meio ambiente para não poluir o ar o meio ambiente não, outra situação também são umas bacias que são colocadas para caso ocorra algum tipo de vazamento de tinta, essas bacias são para conter o vazamento, para não ir para o solo, que eu saiba só.

Pesquisadora: — Tudo isso é feito aqui na filial?

Entrevistado 1: — Sim isso acontece aqui e em todas as filiais.

Pesquisadora: — Existe a preocupação da Copagaz com o bem-estar dos funcionários e dependentes?

Entrevistado 1: — Todos os funcionários têm o plano de saúde, unimed né, o plano odontológico né, todo os funcionários tem o vale gás que é um botijão de gás por mês, que é cobrado um valor simbólico de R$ 3,00... tem também a alimentação aqui também é servida no refeitório da empresa para que não precise se deslocar pra outro local, além da cesta, também é servido aqui o café da manhã, o almoço, e um lanche a tarde...

Pesquisadora: — E isso é totalmente gratuito para vocês?

Entrevistado 1: — Não totalmente gratuito não, mas é descontado apenas uma parte no salário, a empresa é que cobre a maior parte...

Pesquisadora: — Se vocês tivessem que ir ao restaurante iriam gastar muito mais?

Entrevistado 1: — Sim com certeza, mas para as pessoas que trabalham externamente a empresa oferece o tíquete refeição... por exemplo nós aqui do administrativo almoçamos aqui porque é mais prático, mas tem outras equipes que é da área comercial que eles tão na rua, então eles almoçam na rua mesmo, então eles têm um vale refeição...

Pesquisadora: — E o plano de saúde odontológico se estende para os seus dependentes também?

Entrevistado 1: — No caso é da mulher que é funcionária, no caso ele é só pra ela, ele não se estende para os dependentes agora se fosse o funcionário homem, ele pode colocar os filhos e a esposa.

Pesquisadora: — Como você percebe o ambiente de trabalho?

Entrevistado 1: — Você quer saber nesse ponto de vista só administrativo, no geral ou com a matriz também...

Pesquisadora: — De uma forma geral.

Entrevistado 1: — É percebo assim na questão dos funcionários com a matriz ocorrem de uma forma bem acessível, apesar da gente não tá o tempo todo em contato olho a olho, a gente tem contato por telefone e é tudo bem rápido, sempre quando a gente solicita alguma coisa e tá correto a resposta é rápida, se não estiver tudo correto eles colaboram com a gente, e se estiver tudo certo a resposta é rápida... Aqui na filial tem bastante comunicação, os funcionários têm acesso aos superiores com a maior tranqüilidade né pra conversar, pedir informações, dar sugestões, porque às vezes em algumas empresas os gerentes não aceitam as sugestões, aqui isso não acontece, nós temos acesso tanto ao gerente da unidade quanto aos gerentes do Administrativo, é tranqüilo, é gostoso é o ambiente muito bom para se trabalhar... e agora a gente tem um gerente novo aqui na unidade de Campo Grande, pelo que eu percebi ele tem demonstrando bastante preocupação com os funcionários, e isso no meu ponto de vista é muito bom pro funcionário porque ele se sente valorizado e valoriza muito mais a empresa, com isso o funcionária só tem a crescer e a empresa também com isso cresce, e esse gerente tem demonstrado assim bastante interesse no funcionário, é muito interessante mesmo...

Pesquisadora: — E sobre o salário?

Entrevistado 1: — Os salários são bons, bons mesmo em comparação com o comércio aí fora né, é possível ganhar mais, é possível né, mas em comparação com o mercado aqui em Campo Grande o salário é muito bom.

Pesquisadora: — O que você percebe em relação às comunicações na empresa? De que forma as informações são passadas?

Entrevistado 1: — Aqui eu percebo o seguinte na questão de funcionários para gerente né, ele chega até o seu superior conversa né e a partir daí eles vão resolver de que forma fazer as coisas, porque aqui tem vários gerentes, administrativo, da unidade toda, comercial, industrial, operacional, então se for uma situação muito grave tipo assim, como se poderia dizer, ele se reúne, ou seja, se algo muito grave eles precisam se reunir para tomar uma posição com o consentimento de todos, ou seja, porque precisa de todo mundo falando uma mesma língua, para poder passar para os demais né, então esse também é um ponto bem positivo né, porque algumas empresas fazem diferente, aqui não tem aquilo de fazer uma coisa de imediato sem pensar, mas se é algo que não demonstra extrema dificuldade cada gerente dentro da sua área mesmo pode tomar a decisão né, desde que não seja algo grave, ou que tenham muitas outras pessoas envolvidas, eles sempre fazem reuniões... e eu percebo aqui agora com essa mudança de gerente, toda semana tem reunião e isso é muito importante, pois os gerentes podem passar a sua posição o que aconteceu na semana anterior e o que pretende para a semana que está iniciando, o que tem pra melhorar, é uma troca falando do que tem de novidade e o que pode ser feito para melhorar, isso é interessante mesmo a gente ta aqui no administrativo percebe, apesar do pessoal que tá lá fora pode não perceber isso, mas agente que ta aqui no administrativo envolvido percebe essas reuniões todas aí.

Pesquisadora: — Existe o reconhecimento dos consumidores quanto aos serviços prestados pela Copagaz?

Entrevistado 1: — Em Campo Grande a Copagaz já tem um nome né, os consumidores quando se fala em botijão de gás, a maioria já fala na Copagaz né, porque ela conseguiu isso não foi à toa, foi com um longo tempo de trabalho né, 50 anos é muito, tempo né, então em

todo esse período ela sempre tá com o objetivo de que, de levar pro consumidor o melhor produto e com segurança também né e isso é o fundamental, não adianta você dar só o produto e não dar a segurança pro consumidor, principalmente o gás né, que é muito perigoso... então tem a empresa de requalificação, que requalifica esses botijões, os vasilhames vazios pra acondicionar o GLP e aí depois é que é fornecido aos consumidores, eu acredito e eu nunca ouvi reclamação nenhuma, e se ocorrer, não é dizer que não ocorre, ocorrem né, ocorre sinistros... mas nesses casos quando ocorre a Copagaz tá sempre disposta a verificar o que aconteceu de errado imediatamente, pra solucionar o problema, pra melhorar a situação, pra que não haja prejuízos ao consumidor e também nenhum acidente porque o gás é perigoso né, e pra ajustar melhorar a situação...

Pesquisadora: — Você acha que o consumidor já pensa em utilizar os botijões da Copagaz porque ela é uma empresa responsáveis socialmente?

Entrevistado 1: — Eu acho que aqui em Campo Grande ainda não, eu acho que não tem ainda muita propaganda, até a nós mesmos funcionários temos que estar sempre lendo buscando conhecer o que acontece dentro empresa, porque muitas vezes o que acontece na empresa a gente não fica sabendo, por exemplo uma pessoa de fora que só têm acesso pela televisão vamos pensar uma pessoa bem simples e a televisão não está mostrando muito o que a Copagaz faz, não tá mostrando todas essas coisas então eu acho que falta a empresa divulgar para que pessoas possam saber mais sobre responsabilidade social.

Entrevistado 2

Pesquisadora: — O que o Sr. entende sobre responsabilidade social?

Entrevistado 2: — Pra mim que nem o Sr. Zahran a Copagaz começou tudo aqui no Centro-Oeste era simples vendedor de fogão através da mãe dele né começou a ter a idéia de vender gás e foi onde tudo começou, pra começar o grupo né, o grupo Zahran... foi difícil pra ele mas ele sempre sonhou ele deitava né a noite porque era muito pobre e olhava pro céu e via as estrelas e dizia que ele queria chegar até perto das estrelas né e é ele aonde ele começou, começaram a crescer aqui no Centro-Oeste, ele tinha a comunicação que era o rádio e hoje tem a TV Morena onde ele apresenta em todo o estado, ele sempre sonhou em melhorar ele queria crescer a empresa, fazer crescer a geração de emprego pra ajudar aqueles pais de família, por que tem muitos pais de família desempregado... se todos empresários tivessem idéia que seu Zahran né tinha de procurar crescer melhorar a empresa, procurar por exemplo melhorar, dar emprego para os pais de família né, hoje tem muitos pais de família que vive com dignidade porque trabalha na Copagaz. Hoje ele ta em dezenove estados né, hoje o Brasil ta conhecendo ele não só nacionalmente como internacionalmente e isso é muito importante pra Copagaz pra TV Morena como pra nós que somos funcionários, porque nós dependemos totalmente da Copagaz que é o lugar onde a gente trabalha né... nós temos um salário muito bem pago pra nós fazermos um trabalho correto e então ele quer cada vez crescer mais né e também ele dá um apoio melhor pro estado pro estado crescer também, crescer através de empresários como seu Zahran... que quando eles começaram eles eram pequeno e pra eles ser reconhecido eles precisaram montar a matriz em São Paulo que é o centro do mundo São Paulo, pra você ver como eles são grandioso a mente deles pro crescimento, então o que que aconteceu com eles aí, aí o estado de Mato Grosso do Sul ficou conhecido e todo mundo passou a respeitar o estado de Mato Grosso do Sul, não respeita mais porque são poucos empresários, se todos empresários investisse e não tivesse medo como com Sr. Zahran se

preocupando com o desenvolvimento das pessoas... pois ele foi na idéia de chegar nas estrelas mais ainda não chegou, mais chegou aos brilho, que a empresa dele é um brilho, é inteligente, é gostoso conviver e estar junto com ele, ele passa pra você as idéias boas não somente aqui na Copagaz como na TV Morena também né.

Pesquisadora: — O que o senhor percebe que mudou a partir do momento que começou a falar sobre responsabilidade social, já que o Sr. falou sobre os empregos que Sr. Zahran proporcionou a tantas pessoas tudo o que há de bom nas relações que ele estabelece na empresa e vamos falar um pouco sobre essas mudanças.

Entrevistado 2: — É porque é o seu Zahran e a Copagaz todo o crescimento da Copagaz da TV Morena e até da Fazenda Chaparral é porque ele tem a própria idéia dele né, geralmente ele já vai atrás da idéia certa, ele tem a idéia nem você, nem eu, nem ninguém tira essa idéia dele, porque ele tem coragem de enfrentar tudo, então ele passa para os gerentes a idéia dele... se os gerentes e ele gostar tudo bem, senão gostar, paciência né, porque ele é muito inteligente para qualquer empresa se você não tiveram um grande professor, você nunca chega lá, você agora que ta se formando nesse curso que Deus te proteja muito, com muita inteligência pra que você consiga passar pros seus pacientes a tranqüilidade, pra que as pessoas se sintam bem ao seu lado, então o Sr. Zahran, ele quer as pessoas bem, ele terceirizou aqui, o serviço de entrega mas a administração continua aqui na Copagaz por isso que a Copagaz não quebrou com a terceirização, pois muitas empresas aí fora quebrou porque a qualidade cai muito...

Pesquisadora: — O que foi terceirizado na Copagaz?

Entrevistado 2: — Terceirizou só o carregamento que é o Plant, o que faz entrega nos postinhos terceirizou, assim fazendo reunião com o representante e dando a idéia dele, pa trabalhar com a idéia dele pra atender os clientes... têm que respeitar a casa de cada um né, ter o respeito não sair com sengraceira só porque ri ou fica mostrando os dentes, já pensa que tá interessada, a maioria do ser humano é assim, mais não é assim que o seu Zahran pensa, ele pensa na simpatia de cada um, e a gente precisa respeitar as pessoas, aqui na Copagaz é assim, do gerente de qualquer área até o faxineiro, o faxineiro ao gerente o seu Zahran preserva muito isso aqui, todo mundo se respeita...

Pesquisadora: — Ele terceirizou mas não deixou tudo para o outro cuidar.

Entrevistado 2: — É ele não abandonou e continuou colocando as idéias dele.

Pesquisadora: — E a comunidade, existe alguma ação da Copagaz com a comunidade?

Entrevistado 2: — Olha existe muito e a gente fica até muito agradecido da gente ser empregado do seu Zahran e isso não é puxa-saco, porque eu jamais puxa-saco, porque eu sou uma pessoa que se você me trata bem, eu vou te tratar bem, se você me paga um salário digno, eu vou ser sempre agradecido a você... ele ajuda a gente a ter uma vida digna, se todos os empresários pensasse que nem o seu Zahran que nem ele que ajuda os funcionários, ele fundou a Fundação Zahran, dando oportunidade para as pessoas mais carentes, aqueles que não tem nem dinheiro para pegar ônibus pra fazer a aula de informática, ele dá o passe de ônibus pra pessoa poder chegar na Fundação pra fazer a aula, isso é grandioso um empresário que nem seu Zahran. Porque que ele cresce ele ganha cada vez mais?... é porque Deus quer, é que todo ser humano pensa e ajuda as estrelas porque todo mundo precisa de pessoas possam dar um sorriso aquelas pessoas mais carentes que querem chegar num objetivo, qual que é o objetivo é estar também trabalhando é porque o custo da informática é caro e a fundação oferece o curso completo de graça... saindo de lá se a pessoa já quiser trabalhar muitas vezes sai de lá com emprego, a pessoa seja moça, rapaz, Senhor, seja é de 14 anos a 60 anos, ali o curso é muito procurado por que tem qualidade, ali tem pessoas que tem dinheiro e pessoas

baixas, quer dizer de baixa e média renda pessoas pobres e até pessoas de favela, então ali na fundação, ali não tem quem é prioridade, ali é uma só é um ensinamento, isso eu acho muito importante na fundação e isso é idéias do seu Zahran, então isso é grandioso pra ele, ele vai deixar muita lembrança, ele vai deixar muita alegria no coração das pessoas, para muitas pessoas ele não ajuda somente com a informática, como doa gás para instituições como o asilo dos velhos, escolas, creches, e hospitais isso é muito importante... ele se associou com o governo aqui do estado pra que desse aquela comida a de R$ 1,00 lá no lajeado, isso eu tive lá e vi porque eu pensei que era daquelas comidas ruins, mais chegando lá eu fui só pra assim, eu vi que é uma comida de qualidade e eu quis ver porque se alguém perguntar pra mim, como hoje eu tô aqui com oportunidade de você ta perguntando pra mim, a chance que eu fui lá eu to tendo de responder sobre o que eu vi.

Pesquisadora: — E poder falar o que senhor viu.

Entrevistado 2: — É exatamente, que é muito bom, você vê aquelas crianças necessitadas aquelas crianças sorrindo no momento da comida, no momento do almoço, aquela comida gostosa arroz, feijão, farofa, sardinha, carne, um dia é a carne no outro é carninha com batatinhas, outros dia é carne com mandioca, e carninha assadinha é uma comida excelente e você só pago R$ 1,00, você vê é grandioso, é muito bom ver as crianças chegarem lá e ficar na fila esperando pra ter uma refeição adequada, se todos empresários tivessem a mesma idéia, tivessem um pouquinho de amor no coração, acho que o Brasil, o mundo seria diferente... O seu Zahran é muito procurado pra dar palestras não só nacionalmente como internacionalmente, não só no Brasil mais do mundo inteiro, tem muita gente que tem inveja do seu Zahran e chega a chamar ele para fazer palestras pra ensinarem a eles como ser bom, já pensou em isso, até onde nós chegamos entendeu porque, é porque o seu Zahran encontrou a luz que ele tanto procuravam, ele ainda não chegou no céu pra encontrar a estrela mas encontrou a luz da estrela que brilha em tudo o que ele toca em tudo o que ele faz é só brilho pra gente...

Pesquisadora: — Eu li o livro sobre o Sr. Ueze e a impressão é que se fala mais na Copagaz, como é que o senhor vê isso?

Entrevistado 2: — A Copagaz é a que mais faz porque ela tá ali dentro da casa das pessoas, tem as crianças desaparecidas que eles colocam a placa com a foto das crianças no bujão, e muitas crianças já foram descobertas e muitas já voltaram aos seus lares através dos bujão da Copagaz, é grandioso né você vê muita criança some, foge ou alguém roba sei lá, e elas são encontradas com ajuda da Copagaz isso fica conhecido não só no Brasil como mundialmente e o seu Zahran já ganhou muitos prêmios com isso ai... E tem também que ele associou com prefeito de São Paulo ele montou um ônibus levando até na periferia, odontológico, médicos, ele arrumou alojamento pras pessoas dormir e isso é o que o seu Zahran quer, quer ver as pessoas sorrir, se os empresários pensasse desse jeito e tivesse mais amor no coração tudo seria melhor.

Pesquisadora: — Sobre a preservação do meio ambiente, a Copagaz realiza algum investimento?

Entrevistado 2: — A Copagaz investe muito, aqui tinha o lavador, e o seu Zahran passou pro gerenciamento que não era mais pra lavar e trocar o óleo, pa cuidar do meio ambiente. O Sr. Zahran e toda a família Zahran preserva muito o meio ambiente... pra arrancar uma árvore da Copagaz ou de qualquer empresa que ele tem, tem que ter muita justificativa pra pode arrancar, tem que mostrar o que é que tá acontecendo, o que é que tá atrapalhando, pra poder arrancar, porque eles cuidam demais do meio ambiente... aqui eles montaram a casinha que tinha de pintura né, porque a pintura cai direto no, como é que chama eu esqueço, nos tanque

e ali já tem aonde côa tudinho, então um já sai limpinho lá e é reaproveitado tudo o que ele usa, e sai pronto pra usar, é aquela...

Pesquisadora: — Reciclagem?

Entrevistado 2: — Isso reciclagem. Então a Copagaz ela pensou nisso daí, então hoje a Copagaz você pode ver, é tudo bem limpinho, é bem cuidadoso, todo mundo cuida, ele tá querendo plantar na fazenda dele a seringueira ou o eucalipto pra preservar a mais porque o meio ambiente tá destruído, eles dão muita ajuda pra que, pra poder preservar mais o meio ambiente, pras pessoas que trabalham com reflorestamento, lá na fazenda Chaparral... ele quer plantar não sei quantos 1.000 de seringueira, pra que eles possam ajudar o meio ambiente e melhorar o país né, se todo mundo ajudasse um pouquinho que nem a Copagaz e a TV Morena tão fazendo e a fazenda Chaparral, tudo seria melhor, eu acho que voltaria ao nosso clima anterior porque hoje tá muito quente, eu não sei o que ta acontecendo com o mundo, é que as pessoas estão destruindo, as pessoas são muito arrogantes e não pensa no dia de amanhã, no meio ambiente, não pensaram nas conseqüências e elas tão chegando agora que você ta vendo né, muito vendaval, muita chuva, muito calor tudo no extremo né, tudo é no meio o ambiente, então se as pessoas não cuidar, olha vai ser difícil pros nossos filhos essa terra que poderia ser um paraíso pra nós.

Pesquisadora: — Sobre o investimentos no bem-estar dos funcionários e dependentes?

Entrevistado 2: — Olha eu já tenho 45 anos de idade, sou uma pessoa muito vivida, fui criado praticamente na rua sem pai e sem mãe, e graças a Deus eu tive essa oportunidade de entrar aqui na Copagaz, eu me alegro trabalhando aqui na Copagaz, porque a benfeitoria é fora de sério, nós temos odontológico, unimed, nós somos bem cuidados a família nossa, nós somos respeitados socialmente aí na cidade, porque nós pagamos tão caro pro governo pelo INSS nosso, que é descontado, eu não vou falar nós na Copagaz, da TV Morena, da fazenda Chaparral, porque nós temos o privilégio de tá trabalhando numa empresa como a Copagaz, que é do Grupo Zahran... mas olhando lá atrás você vê o seu irmão paga tão caro o INSS e precisando acordar de madrugada e muitas vezes demora pra receber um atendimento médico e ser tratado como é tratado, humilhado, e muitas vezes não conseguem nem pegar a ficha pra ser atendido, às vezes demora dois, três ou até quatro meses pra ser atendido... aqui na Copagaz não tem esse problema porque nós temos a unimed, porque o seu Zahran quer o bem-estar dos funcionários dele, quer ver sempre todo mundo alegre, com alegria, porque não adianta ele só pensar em ganhar dinheiro, e sendo destruído as coisas dele, da empresa porque um empregado que não tá contente vai quebrar destruir as coisas com raiva e fazendo coisas que você nem sabe, que até duvida que o ser humano faz, e nós somos privilegiados de trabalhar na Copagaz, de consultar a família da gente, nossos dependentes são bem cuidados, bem tratados nos chegamos la no médico dos melhores que tem no estado, eles atende nós como deve ser tratado... se todo mundo pensasse os nossos governantes o nosso presidente, se eles não fossem arrogantes pensando em si próprios e esqueceu da saúde, e a Copagaz não esqueceu da saúde, é um privilégio trabalhar aqui... nós funcionários todo ano nós fazemos todos os exames da cabeça, do ouvido, da garganta, do coração, da coluna de todos a Copagaz exige que nós esteja com a nossa saúde boa, que todos estejam bem contentes trabalhando e dando lucro pra eles e pra nós também porque nós lutamos pra não sair da Copagaz, porque a gente sabe que aí fora é duro de arranjar um emprego que nem aqui na Copagaz... e isso aí eu falo de coração mesmo porque o seu Zahran cuida muito do bem-estar dos funcionários dos dependentes, da esposa dos filhos dos funcionários...

Pesquisadora: — Tanto o plano da Unimed como o plano odontológico é para o funcionário e seus dependentes?

Entrevistado 2: — Todos os dependentes podem participar do plano da unimed e odontológico, e é bem cuidado mesmo, pra nós é uma honra né ser respeitado, chega lá e a secretária perguntar você trabalha onde? E eu respondo... na Copagaz e lá na carteirinha da unimed tá escrito Copagaz, o tratamento já é outro é diferenciado e isso é maravilhoso, eu fico muito contente mesmo, e eu sou muito feliz de ser empregado do seu Ueze Zahran...

Pesquisadora: — Existe mais algum benefício além do plano de saúde e odontológico? E o salário?

Entrevistado 2: — O salário também é justo pra nós, ele não gosta que nenhuma pessoa das empresas dele ganha só um salário mínimo ele fala que não é digno da empresa dele, esses dias e isso daí eu vi... tinha um aprendiz que as pessoas da empresa tavam ensinando e as pessoas mandam pagar pra eles um salário mínimo, e ele descobriu não sei como que eles ganhavam um salário mínimo, ligou pra matriz e falou não quer o que ninguém ganha um salário mínimo na Copagaz, é pra pagar um salário digno pro aprendiz, mas aí o pessoal que gerencia a Copagaz explicou pra ele que são normas, porque é o governo que tá pedindo uma ajuda pra esses menores pra depois entrar no Campo de trabalho, mas mesmo assim o seu Zahran respondeu não quero saber, eu quero um salário digno, falou na minha empresa ninguém é assalariado, então isso é uma alegria pra gente que trabalha com ele... A gente tem o vale alimentação de quase R$ 200, uma ajuda de você ir lá e comprar suas compras de ter uma vida digna na sua casa também, é maravilhoso na sua casa pra sua família, então isso é que a Copagaz proporciona, e tem um café da manhã é café, é leite, é chá gelado, é leite gelado, tem todinho o que você quiser comer, pão com manteiga, bolachinha, salame, presunto, mussarela, você é quem escolhe, então esse aí e o café da manhã na Copagaz, depois o almoço quem serve aqui pra nós é o Sabor em Kilo, uma refeição saudável, uma alimentação adequada que fortalece o funcionário pra ele trabalhar bem, porque o funcionário que trabalha de barriga vazia não rende nada, uma pessoa que trabalha precisa ter uma alimentação adequada pra poder trabalhar... cada vez se capacitar mais e a tarde tem lanche pra nós, a mesma coisa de cedo, tem vez que traz esfiras, traz salgadinhos, mais aí o pessoal achou que era um lanche muito pesado, então eles mudaram porque o estômago da gente ficava muito pesado e aí voltou o pão com Mussarela e aí de manhã é o pão francês e a tarde o pão de cachorro-quente...

Pesquisadora: — Então eles também ouvem vocês em relação à alimentação?

Entrevistado 2: — Sim eles querem que a gente se sinta bem, eles pedem sugestões pra nós, perguntam como tá o atendimento sobre as nossas refeições, mesmo sabendo que é difícil agradar todo mundo.

Pesquisadora: — Agora vamos falar sobre como o Sr. percebe o ambiente de trabalho.

Entrevistado 2: — Olha Dra. aqui na Copagaz eu viajo muito, eu saio muito por aí, eu já viajei muito, esse é o meu terceiro emprego, e eu já vou fazer 12 anos que trabalho aqui, já trabalhei em outros lugares e pelo que eu conheço da vida, aqui é o melhor lugar que se tem pra trabalhar... porque você pergunta no pensamento né, eu vou dizer, por que aqui só tem pessoas de responsabilidade, são pessoas selecionadas, são pessoas educadas, são pessoas agradáveis de você fica ao lado, qualquer um dos funcionários, e não to falando isso só porque você ta gravando, por que você ta me perguntando, eu to falando de coração e isso eu sinto quando eu vou também pra outras filiais em Paulínia, Cuiabá, o tratamento é tudo a mesma coisa entendeu, é gostoso você trabalhar num lugar assim onde todo mundo se cumprimenta bom dia, como vai, desde gerente até o faxineiro... O Seu João quando chega

aqui vai na sala de um por um e cumprimenta todo mundo, um por um, poxa isso é importante porque o bom dia é de Deus, é a melhor coisa que tem por que o bom dia é importante pra qualquer área, desde o lá na favela até o trilhonário, o bom dia é essencial pro ser humano, pro seu local de trabalho... Aqui na Copagaz, na TV Morena, na fazenda Chaparral você chega as moças que atende, as moças são agradáveis, são educadas te tratam bem, que tem lugares que você chega e as moças nem falam com você, nem olham na tua cara, eu acho que pessoas têm que se respeitar, não importa se eu sou pobre, se moro na favela, ou se é rico, tudo bem o respeito tem que ser o mesmo, a pessoa que atende tem que ser a mesma pro rico, pro pobre certo, o respeito tem que ser o mesmo queira ou não queira, nós somos irmãos temos que se respeita, aqui na Copagaz todo mundo se respeita os gerentes tratam a gente bem... agora a dona Antônia e tem também a dona Lucia que tá chegando tem pouco tempo também, são pessoas que trata a gente com dignidade no local de trabalho, porque você vai pra sua casa descansar, e aí quando chega sexta-feira você quer ir pra casa descansar, mas quando chega domingo você já ta doido pra voltar pro trabalho, porque eu pergunto Dra. e isso porque aqui é muito gostoso, é bom ser bem tratado, não dá nem pra falar pra vocês porque é muito bom trabalhar na Copagaz... não somente os funcionários, os gerentes até o presidente, a esposa as filhas, são agradáveis, são simpáticas, te trata muito bem, como tem muitos pobres que não trata que nem eles tratam nós funcionários, eu falo isso pra você, por que eu sinto isso neles toda vez que eles tão do nosso lado eles passam isso de bom pra nós.

Pesquisadora: — Vamos falar sobre a forma de comunicação que existe na Copagaz por exemplo quando chega alguma informação nova, ou quando as pessoas precisam falar com os funcionários, explicar situações, de que forma isso acontece?

Entrevistado 2: — Bom ele passam tudo pra nós claramente, como bem nós já falamos né, quando o Seu Zahran manda alguma ordem querendo aquilo ou deixar daquilo, chega direto pro gerente e a gerência passa primeiramente pro escritório que já tá ali mais perto mais no outro dia, já faz a reunião e passa pra todo mundo claramente o que tem que ser feito, o que deixa de fazer, o que tem que ser feito pra nós é tudo passado claramente, eles não escondem nada, pode ficar sossegada que aqui na Copagaz tudo é passado com muita clareza, por isso que ela é a empresa que é.

Pesquisadora: — O que o Senhor acha sobre o reconhecimento que os consumidores têm sobre os serviços prestados pela Copagaz?

Entrevistado 2: — Isso aí eu posso responder bem pra você, também porque eu trabalhei muito ali no centro da cidade, é muito elogiado o bujão verde da Copagaz, e porque o senhor Zahran sempre contratou pessoas de qualidade pra trabalhar nas empresas dele, pessoas que respeitam os outros... porque se eu chegar na sua casa eu preciso te respeitar, porque ali é o seu ninho, é o seu lar, com seu marido seus filhos, então quem sou eu pra chegar lá fazendo bagunça, ou o que não deve, então nós chegamos sempre com educação, com respeito, e os clientes respeitam a Copagaz, e ainda a Copagaz obedece as regras de segurança que a lei manda, não é fazendo propaganda nem puxando o saco... tem outras que não se preocupam com a qualidade e nem com a segurança do gás, isso aí eu falo porque já aconteceu comigo esses brancos, esses azuis, esse aí colocam 10 kg de gás no botijão e vende como se estivesse com os 13 kg... como já saiu no fantástico, saiu no Picarelli, então que eles tão fazendo, tão enganando o consumidor e a Copagaz jamais faria isso, por isso que os clientes é honesto com a Copagaz, eles compram sempre da Copagaz, isso daí pode colocar preço baixo, mas os consumidores preferem a qualidade e a segurança da Copagaz, e porque ele é sincero, tem pessoas de qualidade que trabalha na Copagaz, trata bem os clientes, eles respeitam muito a Copagaz e elogiam muito, tem muitos clientes que já falaram pra nós que o concorrente ofereceu preço menor, mas que ele prefere a Copagaz... até falam que a Copagaz é mais cara

mas que não sae por causa de nós, da qualidade do nosso atendimento, da nossa simpatia, e que precisou nós tamos lá...

Pesquisadora: — Os clientes não querem pagar menos e serem mal atendidos?

Entrevistado 2: — Exato é assim mesmo, já teve lanchonete e vários outros que tentaram mudar por causa do preço, mas o atendimento não foi igual, em uma semana... não foi nem três dias, já ligou pra Copagaz e pediu o serviço novamente, elogiou e ofereceu até sanduíche pra mim e pro meu ajudante, ele é daqueles mão fechada mesmo, e isso deixa a gente muito feliz porque o atendimento da empresa Copagaz, eu tenho certeza que é em primeiro lugar é reconhecido nacionalmente, por isso é que a Copagaz cresce cada vez mais, e é por isso que ele já tá em doze estados e quer chegar ainda mais, no nortão lá no fundão do nortão do país, e eu tenho certeza que ele vai chegar ainda mais longe porque a Copagaz merece.

Entrevistado 3

Pesquisadora: — Qual é o seu entendimento sobre responsabilidade social?

Entrevistado 3: — O meu entendimento é que a empresa quando ela entra nessa parte de responsabilidade social, ela entra com uma participação política na comunidade, ela é... ela tem uma ética, eu vou falar da Copagaz, a Copagaz hoje está bastante envolvida com responsabilidade social, eu estou aqui há seis meses, mas antes eu já acompanhava a evolução da Copagaz, a ética que ela tem e o compromisso com a responsabilidade social é muito grande... ela não faz só para se aparecer, ela tem o desenvolvimento na parte política, econômica e social na comunidade, ela tem uma participação bem ajustada mesmo...

Pesquisadora: — Não é só *marketing*?

Entrevistado 3: — Não... não é só *marketing*, ela tem uma preocupação muito grande ta em ta participando da parte da comunidade mas com muita ética e responsabilidade, não meramente para se aparecer, essa parte é tudo bem planejado, bem organizado...

Pesquisadora: — Mas você disse que está aqui a pouco tempo.

Entrevistado 3: — Sim mesmo estando aqui a pouco tempo, a visão que eu já tinha estando fora é compatível com o que eu vejo aqui dentro, ela quase se equipara, porque a Copagaz é uma empresa bem transparente.

Pesquisadora: — Quais as mudanças que ocorreram na empresa devido à responsabilidade social?

Entrevistado 3: — As mudanças que eu percebi como consumidor, aqui dentro já tem um papel mais forte, porque o que eu via lá fora é que a empresa ela mudou a imagem dela, o Sr. Zahran gosta muito de ajudar as pessoas, eu não sabia disso, conhecia ele por que deu palestras na faculdade, aqui dentro eu vi a força muito grande que a Copagaz tem com isso aí, então o que ela tem... ela ganhou o prestígio de ser uma empresa responsável, uma empresa voltada também pras boas relações, quando eu tava de fora não percebia assim, era a Copagaz uma empresa boa de trabalhar... quando ela começou um processo de ajudar, foi quando ela colocou em prática nos botijões as identificações, ou seja, as fotos de crianças, de pessoas desaparecidas, foi um desenvolvimento muito grande e com isso abre as portas, abre na política, na economia, na sociedade, na comunidade a Copagaz foi ganhando com a imagem de uma empresa que não ta voltada só pra ter lucro... é claro que o lucro é importante pra

empresa, os clientes já vêem a Copagaz com outros olhos, nos outros estados ela ta desenvolvendo outros trabalhos também, então as pessoas vêem a Copagaz com outros olhos e não como uma empresa voltada só pro lucro... As mudanças que a gente percebe são muito grandes, e cada vez seu Zahran inventa, inventa não, ele tá sempre pensando em inovações, ele sempre modifica essa parte de responsabilidade para o lado social... Ele sempre busca atividades para que a Copagaz esteja sempre à frente de outras empresas no quesito da responsabilidade social...

Pesquisadora: — Você leu o livro sobre seu Zahran?

Entrevistado 3: — Não, não li... eu só li uma parte, mas fui mostrar para um colega e ele levou pra ler em casa.

Pesquisadora: — Parece que o investimento maior em responsabilidade social entre as empresas do grupo é da Copagaz, será que é isso mesmo?

Entrevistado 3: — Isso, mas... a TV Morena também tem trabalhado com responsabilidade social, o haras, só tem cavalos, mas tem as pessoas que cuidam dos cavalos, a Copagaz também tem ajuda da TV Morena, do grupo, e a Copagaz referente a fundação Zahran... a fundação é uma grande jogada assim na parte de ajudar a comunidade, lá tem o treinamento para as pessoas, ele dá treinamento para os funcionários também, eles treinam os pessoas capacitando as pessoas que não têm renda, tanto é que a empresa contrata menores aprendizes... sempre tem dois ou três, então ela ta sempre ajudando as pessoas... tem pessoas que saiu ali do Plant – plataforma lá da produção e vieram pro escritório, pois foram motivadas a estudar, são motivadas a trabalhar, pessoas que não estavam estudando tão voltando a estudar, tão crescendo, enquanto a Copagaz ta indo de encontro a essas práticas sociais, tem empresas que tão indo ao contrário, tão lá visando só lucro, mas... a Copagaz tem um trabalho muito grande, uma responsabilidade muito grande, é muito amplo e eu to conhecendo mais agora, porque às vezes ela faz coisas que a gente nem fica sabendo nessa parte social, e tem o desenvolvimento do esporte também, esses trabalhos pra ajudar a comunidade, a empresa ela é bem responsável mesmo.

Pesquisadora: — Vamos falar um pouco mais sobre o apoio ao desenvolvimento da comunidade.

Entrevistado 3: — Bom vamos continuar o que tava falando, a fundação foi criada e eu não tava aqui quando ela foi criada, e sempre o seu Zahran falava sobre os treinamentos que dão lá dentro, dão treinamento tanto na parte de informática que é básico hoje, dão apoio ao, como vou dizer, o incentivo à cultura né, ajudando muitas pessoas... e outra também né a fundação, ela através da Copagaz doa-se gás para algumas instituições e isso eu não sabia antes de entrar aqui, tem hospitais, escolas, fundações recebem o gás para ajudar a manter... o mês passado eu recebi um colega meu de faculdade que ta trabalhando numa comunidade em, é uma fundação que ajuda na recuperação de pessoas drogadas, alcoolizadas, que veio buscar a doação, pra ajudar aquelas pessoas que tão internadas, então a Copagaz, através de, aliás o grupo né, tanto a Copagaz como a fundação se unem pra ajudar essa parte da comunidade, e é muito interessante, eu não sabia que eles faziam essa doação de gás

Pesquisadora: — E para a comunidade aqui próxima a Copagaz, existe algum tipo de ação ou é mais geral?

Entrevistado 3: — É como um todo né, é... as ações são para a comunidade como um todo não há algo centrado aqui, a Copagaz ela tem através da fundação né e também tem que o senhor Zahran, que quem conhece ele há muito tempo ele ajuda também, é aquele coração aberto que ajuda quem precisa... a comunidade no entorno aqui, ela tem respeito pela Copagaz e não só

aqui como no estado todo, porque ela foi criada aqui dentro, ela nasceu aqui dentro e ela se desenvolveu aqui e tem um reconhecimento, porque tem muita gente que só compra o botijão da Copagaz, e agora com essa visão voltada pra ajudar a comunidade, através da fundação, através da TV Morena que faz aquele programa de trabalho nos bairros... o bairro que eu quero, leva o nome do grupo mais além, abrindo as portas, e às vezes até mesmo em parceria com outras empresas, a Copagaz consegue trabalhar muito... é parceiro da Abrinq, e eu estive em São Paulo e trouxe a folha de São Paulo que fala do prêmio que a Copagaz recebeu da Abrinq, tem um quadro lá que fala dos méritos da Copagaz em estar trabalhando em parceria com a Abrinq, a identificação com as fotos das crianças desaparecidas nos botijões da Copagaz é algo muito importante, e muitas crianças já foram encontradas, então... a comunidade ela tem uma visão diferente, é como essa última questão que sobre o reconhecimento dos consumidores, esse reconhecimento vem pela qualidade do produto e pela responsabilidade que a Copagaz tem com a segurança e em manter o que ela se propõe a fazer pela sociedade né, pela comunidade.

Pesquisadora: — Sobre o investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes, o que é feito?

Entrevistado 3: — Existe e é muito bom, eu trabalhei na sadia e a sadia nessa parte de ajudar as pessoas, se preocupar com o bem-estar dos funcionários, vamos dizer que ela fazia 80% do que a Copagaz faz hoje... a Copagaz ela ajuda na alimentação boa, ela tem o plano odontológico, a unimed que é um plano muito bom, a Copagaz ajuda também na parte de estudo, quem quer estudar ela ajuda, com meia bolsa, 70% de bolsa o até integral dependendo do caso.

Pesquisadora: — Do que é que depende para que essa bolsa seja integral?

Entrevistado 3: — Existe alguns requisitos né... mas geralmente se estende para pessoas que têm pelo menos um ano de empresa, que o curso ta voltado pra área que ela ta trabalhando né, às vezes a pessoa quer fazer medicina que não tem nada a ver com o trabalho aqui, aí não dá né, esses são alguns requisitos mais do que eu observei 90% dos casos eu tive observando ele, só um que não deu, pelo horário, mas o resto todos foram aprovados...

Pesquisadora: — Existe um número x de bolsas por ano?

Entrevistado 3: — Não, não sei... eu acredito que não... não tenho certeza mas o que vejo é que vai pela necessidade também da pessoa e da empresa, eu não fui atrás para saber mas sei que ela ajuda bastante o funcionário que quer desenvolver tanto na parte de estudo ela incentiva, e... o ambiente de trabalho é muito bom aqui, o uniforme dos funcionários também está sempre certinho, a empresa vê que se o funcionário estiver trabalhando bem contente e satisfeito, com tudo certinho ele vai render muito mais.

Pesquisadora: — Existe mais algum benefício além do incentivo ao estudo, do plano de saúde e odontológico?

Entrevistado 3: — Tem assim por exemplo... a alimentação é isso aí que falei, na parte social de comemorações a cada 100 dias sem acidente existe um pagamento, pagamento não é uma confraternização pra comemorar os 100 dias sem acidente, e isso motiva as pessoas, no final de ano tem as festas que a Copagaz fornece... outra coisa muito interessante que não tem nas outras empresas do grupo mas que aqui tem todo final de mês, existe o aniversariante do mês, aí tem um bolo e tal, e aí vem toda a galera lá do plant, não excluir ninguém todo mundo vêm comemorar aqui dentro e depois volta a trabalhar felizes, isso motiva as pessoas, então o ambiente de trabalho fica bem gostoso, é tranqüilo, eu trabalhava na sadia e lá o ambiente era super tenso, não que aqui às vezes também não tenha alguns dias de tensão, alguma pressão

no final do mês... em algumas situações de agilizar algumas coisas, mas é uma pressão momentânea, mas não é uma pressão constante, de uma forma geral é muito tranqüilo. Na sadia eu vivia estressado, aqui eu vivo Calmo...

Pesquisadora: — Bom aqui você também já falou sobre ambiente de trabalho.

Pesquisadora: — Qual a sua percepção sobre as comunicações, como as pessoas se comunicam aqui na Copagaz?

Entrevistado 3: — É tranqüilo tanto é, que as salas são todas de vidro abertas por cima, a diferença daqui pra outras filiais é que a de Paulínia por exemplo que foi onde eu fui fazer o treinamento, ela é toda aberta, só algumas salas que são fechadas... por exemplo administração que mexe com preços, finanças, o administrativa e o caixa, o resto é tudo aberto, e aí o que que acontece, esse é o escritório padrão da Copagaz, mas é claro que isso gera um custo pra modificar toda a estrutura, mas já tão mexendo em algumas filiais trocando os móveis, com isso a comunicação ficará ainda mais aberta, direta e clara, e não tem diferenciação... se o gerente precisa falar com alguém ele chega na sua sala e vai entrando e vice-versa, qualquer pessoa que precisar falar com o gerente ele vai até a sala do gerente, todos têm livre acesso... Toda segunda-feira nós temos reunião, entre os líderes de área, onde os gerentes de área vão lá e conversam, por exemplo... que surjam problemas com a área do plant – plataforma, se tem algum caminhão com problema, eu pego meu capacete e vou lá ver o que tá acontecendo e resolvo imediatamente, e aí agiliza, não tem essa de ficar esperando para pedir permissão para resolver a situação, tanto é que o Sr. Zahran faz reunião comigo a cada trinta dias, para os gerentes toda semana ele liga às vezes a cada dois dias dependendo de algumas situações...

Pesquisadora: — Ele está sempre presente?

Entrevistado 3: — Ele tá, às vezes a gente tá aqui e de repente ele entra porta adentro, vai entrando bom dia, boa tarde, ele cumprimenta todo mundo e vai passando de sala em sala, ele sempre questiona sobre tudo, ele quer saber tudo que está acontecendo, ele quer saber como é que ta a produção, tudo ele quer saber, por que que o frete deu muito, e questiona, ele é uma pessoa que ajuda, mas ele quer saber, como diz ele... ele precisa saber como é que está o dinheiro dele, mas ele é uma pessoa bastante maleável, é uma pessoa muito boa, eu não conhecia muito bem antes, mas ele é um cara de uma visão muito grande, ele tá sempre por aqui, é bem presente... às vezes nas férias ele tá indo pra fazenda e passa por aqui, é uma pessoa que sempre tá aqui presente, é a filial que ele mais tá presente, mas nas outras também ele entra e conversa normal do jeito que ele trata lá dentro as pessoas ele tratá lá fora é tudo igual...

Pesquisadora: — No livro até parece que a Copagaz é a parte do grupo mais forte nesse sentido da presença dele e da responsabilidade social.

Entrevistado 3: — É que é a empresas que ele está mais ligado, ele tem uma paixão muito grande também pela TV Morena e pela fazenda, a rede de televisão ele gosta muito tanto é que quando ele vem aqui ele dá uma passada lá na TV e aqui na Copagaz, ele é bem envolvido com essas duas empresas...

Pesquisadora: — Então ele não é uma pessoa de difícil acesso?

Entrevistado 3: — Não, é super fácil falar com ele, se eu precisar é só ligar pra secretária e falar com ele... isso é direto, se ele deixar recado me liga tal hora e se eu não ligo, ele liga naquele horário combinado, e já pergunta por que você não me ligou, se eu falei pra você me ligar... então é desse jeito ele cobra mesmo, ele quer sempre saber o que tá acontecendo nas empresas dele, é claro que a gente não fica passando tudo o tempo todo para ele, porque ele já

é uma pessoa de idade, mas o básico, o gerencial ele sabe tudo e nós precisamos resolver as coisas aqui, é claro o que nos compete... Ele sabe de tudo o que acontece, ele pega a planilha de números ele já sabe como é que está a situação, também 50 anos de empresa ele conhece tudo, ele já sabe se está tendo problemas ou não na empresa.

Pesquisadora: — Quanto ao reconhecimento dos consumidores sobre os serviços prestados pela Copagaz, você já falou um pouco mas vamos retomar.

Entrevistado 3: — A Copagaz ela tem uma responsabilidade muito grande, a gente percebe pelo Plant – plataforma... é interessante, eu não sabia como era engarrafado o gás, eu não sabia como era o processo deles, o processo já de cara ocorre com a separação dos botijões que a Copagaz recebe que tão ameaçados dos que tão bons, ai você já percebe a preocupação da Copagaz com qualidade e seguranças, passou pela observação... eles separam os que tão amassados dos que não tem problema, se ta em perfeito estado ele vai pro engarrafamento, abastecido com o gás ele é calibrado, se não estiver com os 13 kg que é uma balança, não deu peso ele já sai fora, o que estiver correto da pra verificação se tá ou não vazando o botijão, o que não estiver vazando vai pro lacre e depois pro caminhão o que estiver vazando é arrumado pra depois ter um lacre e aí ir pro caminhão, então o que é que acontece... desde o atendimento, no televendas, nos nossos representantes, como em todo o carregamento do gás, há a preocupação com a qualidade, por exemplo se você ligar e dizer que tá com um problema alguém irá até sua casa para solucionar é só o tempo pra ele chegar no seu endereço ele vai atrás já levam o botijão que chegando lá se não tiver como consertar ele já troca o botijão e ele leva o botijão cheio e troca se for necessário...

Pesquisadora: — Independente da quantidade de gás do cliente?

Entrevistado 3: — Independente do que têm no que ele retira, então o que é que acontece... a Copagaz por tantos anos que já ta aqui, eu nunca ouvi falar que a Copagaz tivesse enchido um botijão pela metade, ou que tenha colocado água no botijão, ou que tenha feito qualquer outras coisas para enganar o cliente, nunca jamais, então... isso aí é o reconhecimento do consumidor, qualquer problema alguém vai lá resolve, troca o que for preciso, atende o consumidor imediatamente, aqui se preserva muito a ética da empresa, a responsabilidade da empresa, o nome de empresa ele é muito zelado, precisou alguém vai lá e resolve, é muito rápido quando o consumidor liga...

Pesquisadora: — Não questiona o cliente?

Entrevistado 3: — Não há questionamento a solução é imediata, porque a gente sabe que existem vendas de gás clandestina por aí, e eles pegam o gás de um botijão e fazem dois ou três botijões, a gente aprende vendo os caras fazendo, aqui a Copagaz, com os representantes é muito chata no sentido de ser exigente, eles cobram muito, porque é o nome da empresa que ta ali, ela pensa nos consumidores que são os consumidores que são atingidos se algo errado acontecer, a responsabilidade é da Copagaz... por isso ela não deixa a qualidade do produto cair, um exemplo é a sadia, a sadia também se tem um problema do produto ela troca imediatamente, é o atendimento rápido se alguém ligar dizendo que há um problema com o produto, não vão se ater a particularidades, é claro que também há aqueles clientes que querem prevalecer desse atendimento da Copagaz, já houve um caso de um cliente trocar o botijão durante um mês todo, 3 a 4 vezes ele quis usar a Copagaz pra usar o gás de graça e depois verificou-se que estava agindo de má-fé, mas isso já diminuiu bastante...

Pesquisadora: — E você acha que as pessoas já tem essa visão de comprar produtos de empresas que trabalham com responsabilidade social?

Entrevistado 3: — Eu vejo que sim porque no botijão da Copagaz já há uma marca e junto

com a televisão e a fundação já desenvolve esse trabalhos, então já existe uma imagem bastante ligada ao que a Copagaz faz e o que TV Morena faz, por exemplo... a TV Morena aquele trabalho nos bairros e o balcão de empregos, então eles ajudam muito as pessoas, a parte dos consumidores também, a fundação com aqueles treinamentos, os cursos, aquele desenvolvimento que eles fazem lá, os funcionários também são muito bem tratados, a gente não ouve falar mal da Copagaz, tem cara que trabalha aqui, eu trabalho aqui com quatro motoristas nossos e alguns trabalham sábado e domingo, porque sabe que é um período curto e que ele ta ajudando a empresa crescer e eles não reclamam. ... Quando você fala que trabalha na Copagaz as pessoas falam puxa você ta lá dentro, que é ótimo, é uma empresa muito boa, é uma empresa que valoriza empregados, valoriza a sociedade, que valoriza pessoas, que valoriza o consumidor, e é muito voltada para isso aí, a Copagaz às vezes até perde em algumas coisas pra não perder o cliente, pra manter o atendimento ao cliente, como no exemplo de repor botijão, independente do tamanho do botijão, ele vai lá verifica se é uma borracha algo que dá pra consertar na hora, conserta, senão troca o botijão, não deixa nada pra trás vai lá e resolve.

Entrevistado 4

Pesquisadora: — O que você entende por responsabilidade social?

Entrevistado 4: — Responsabilidade social seria uma forma ética da empresa em tá colaborando com a comunidade, claro pensando no bem dela, em expor a marca dela, mas beneficiando a comunidade...

Pesquisadora: — Essa comunidade é interna a empresa ou externa?

Entrevistado 4: — Externa... é lógico que vai dar um impacto dentro da empresa, é claro que quando a empresa procura beneficiar os consumidores externos dela, eu entendo que nós somos os consumidores internos dela, funcionários... não adianta ela fazer nada fora se a gente aqui dentro não tivermos a consciência do motivo dela ta fazendo essa responsabilidade social, até porque lá fora vão perguntar pra gente a você trabalha na Copagaz? Como é que é isso lá? Se você não souber falar lá fora não vai levar a sério o que a empresa tá fazendo, pois se o funcionário não sabe o que acontece dentro da empresas... é como se fosse só *marketing*, ela tem que transparecer que ela quer, que ela tá impondo isso de uma forma ética, senão nós não vamos ajudá-lá também lá fora.

Pesquisadora: — Que mudanças você percebe na empresa devido à responsabilidade social?

Entrevistado 4: — Mudanças... eu acho que mais ou menos isso é os funcionários começam a ficar mais comprometidos, começam a ter uma visão diferente da empresa, ele sente que tá chegando aqui pra trabalhar numa empresa que ajuda lá fora, ela não pensa só no lucro ela não quer só vender, ela ajuda também lá fora e isso dá um impacto aqui dentro da empresa... de você sentir orgulho de trabalhar numa empresa que ta ajudando lá fora, ela não quer só usar a sua mão-de-obra aqui dentro... mas você sabe que você ta suando a camisa aqui dentro e que alguém lá fora também ta ganhando, acho que esse é o impacto que ela coloca aqui dentro.

Pesquisadora: — Existe algum apoio ao desenvolvimento da comunidade?

Entrevistado 4: — A sim... aqui em Campo Grande nós temos a parceria lá ne... a parceria com a prefeitura de Campo Grande pra refeição a R$ 1,00, a maioria em São Paulo que têm o

projeto Cirineu, onde a gente... onde o grupo Zahran, a Copagaz junto com o grupo Zahran desenvolve esse projeto, onde eles ajudam os moradores de rua, e aqui em Campo Grande o que eu conheço é a fundação Zahran que fornece curso de informática, que ta capacitando tanto os funcionários, quanto os externos, policiais, bombeiros, a comunidade toda...

Pesquisadora: — E esses cursos são gratuitos?

Entrevistado 4: — Sim são gratuitos, a gente... a Copagaz também faz doação de gás pra hospitais, pra creches, pra asilos, é uma forma dela tá tentando ajudar quem não tem condições.

Pesquisadora: — Existe investimento da Copagaz na preservação do meio ambiente?

Entrevistado 4: — Hoje já está existindo, existe já até profissionais que foram contratados pela matriz em São Paulo, são engenheiros ambiental que fazem parte do quadro da Copagaz lá em São Paulo e eles fazem estudos sobre a contenção de solventes, pra estar melhorando pra tinta que é usada nos botijões, pra que ela não fique no ar, por que o GLP não é um poluente... o GLP ele não polui o ar, então a Copagaz tem essas medidas com solventes, com as tintas e é claro cuidado com o produto, porque ele não polui mas é altamente inflamável, de repente sem ver ele pode pegar fogo e se isso acontecer provocam um grande estrago na natureza, aqui e em todas as filiais nós temos o projeto do corpo de bombeiros né... recentemente foi feito uma reforma onde existem Canhões de água, e mensalmente é feito treinamento, acho que é semanalmente né, é feito o treinamento com a brigada, com todos os colaboradores em caso de incêndio todo mundo sabe pra onde ir, a brigada de incêndio sabe onde atuar, então tem que ta todo mundo bem treinado pra que nada ocorra de errado...

Pesquisadora: — Se houver algum problema todos sabem o que fazer,

Entrevistado 4: — Todos sabem, quando toca a sirene todo mundo sabe onde é que tem que ta, tem a pessoa responsável pra acionar o bombeiro... é tudo muito bem organizado nessa parte, e a parte do solventes de tinta também eles tão criando projetos, já existe isso e só ta melhorando isso né, pra ficar tudo mais seguro...

Pesquisadora: — Esse solvente que você falou gera uma poluição do ar?

Entrevistado 4: — É a poluição do ar, nós já usamos filtros é pra não poluir o ar, mas tem projetos mais avançados, de outros determinados filtros pra que a poluição não ocorra, por mais que isso já seja usado eles querem melhorar pra que o pó da tinta não vá pro ar...

Pesquisadora: — Há algo que possa prejudicar o solo?

Entrevistado 4: — O solvente, o solvente hoje ele tem uma barricada, uma contenção pra que esse solvente não entre no solo, mas isso já existe em todas as filiais.

Pesquisadora: — Há investimento no bem-estar dos funcionários e de seus dependentes?

Entrevistado 4: — A Copagaz, a média de salário dela é boa, ta acima do mercado, nós temos vale alimentação pra todos os funcionários, plano de saúde pros funcionários e os dependentes e plano odontológico pros funcionários e seus dependentes, e bolsa de estudos... a Copagaz também incentiva nos estudos, eu não sei precisar para você a quantidade de bolsas, mas acho que 100% dos funcionários aqui na filial sabem pelo menos escrever e ler, todos os funcionários...

Pesquisadora: — Qualquer pessoa que quiser estudar, independente do nível hierárquico pode conseguir a bolsa?

Entrevistado 4: — A Copagaz incentiva... e existe também o incentivo dos próprios gerentes

com os funcionários dependendo do funcionário o gerente incentiva, conversa e isso ocorre mais com o gerente operacional, há essa colaboração do gerente operacional...

Pesquisadora: — O plano de saúde se estende para os dependentes, e isso independente se o funcionário é homem ou mulher?

Entrevistado 4: — Homem ou mulher tanto faz, e é um plano muito bom, porque não é aquele plano que você precisa pagar alguma taxa lá, você apresenta sua carteirinha e o plano cobre tudo, até alguns tipos de cirurgia também, e nós temos também todo mês o vale botijão, todo funcionário tem direito a um botijão por mês por apenas R$ 3,00...

Pesquisadora: — E como que fica se você não precisar do botijão naquele mês.

Entrevistado 4: — Bom você pode ou não pegar, por mês você tem direito...

Pesquisadora: — E tem algum tipo de desconto para você?

Entrevistado 4: — Sim... vem descontado somente R$ 3,00, tá em média aí de R$ 34,00 a R$ 35,00, então é um valor simbólico.

Pesquisadora: — Qual é a sua visão sobre o ambiente de trabalho?

Entrevistado 4: — É bom, o clima é bom ele... a gente tem muito contato com os gerentes aqui da filial, com gerentes dos departamentos e isso ajuda bastante, há pouco tempo foi feito um remanejamento, pois alguns gerentes ficavam em salas separadas, mais isolados, agora todos os gerentes ficam num ambiente só, com as salas de vidro, você tem a vantagem de ta falando no telefone e você percebe a reação da pessoa... nosso gerente da unidade qualquer hora que você entra na sala ele te recebe bem, e assim com os gerentes dos departamentos também, se você precisa de alguma ajuda de um outro gerente que não seja o seu direto, você pode ir falar com ele diretamente, eles estão sempre colaborando com a gente...

Pesquisadora: — Então não necessariamente você precisa falar com seu gerente primeiro?

Entrevistado 4: — Dependendo do assunto a gente pode ir direto no outro gerente, e acertar tudo por ali mesmo, é claro depois o seu fica sabendo, mas você tem a liberdade, e eles aceitam idéias novas, incentivam a leitura... se você manda algum e-mail por exemplo com alguma reflexão eles te devolvem esse e-mail agradecendo, então é bem dinâmico aqui dentro também, não existe burocracia, existe sim normas da empresa, mas que eu não vejo como burocracia, o que pode ser resolvido é resolvido na hora...

Pesquisadora: — As coisas não vão ficando para depois?

Entrevistado 4: — Não vão ficando, por exemplo eu faço parte da CIPA e aqui na Copagaz eles levam muito a sério, em todas as nossas reuniões o gerente da unidade participa, então tudo o que a CIPA coloca e que é interpretada como chata a CIPA mas, tudo o que a gente coloca na mesa é levado muito a sério tanto pelo gerente da unidade, como por todos os gerentes, porque sem a participação deles também não anda, vendo pelo lado da CIPA, vejo que a empresa e os gerentes são muito favoráveis.

Pesquisadora: — Então como são as comunicações aqui dentro?

Entrevistado 4: — Quando tem alguma coisa nova que a Copagaz ta fazendo, seja em outra filial ou na matriz a gente recebe e-mail falando dos projetos, por exemplo... a matriz tá desenvolvendo o projeto Cirineu, não é em Mato Grosso do Sul é em São Paulo, então a gente tem essas informações, às vezes até da TV Morena, por parte do grupo a gente tem essas informações, lá fora qualquer um que pergunte da Copagaz o funcionário vai saber responder...

Pesquisadora: — E se chega alguma informação nova aqui dentro, ela é disseminada de que forma?

Entrevistado 4: — É feito de uma forma geral, por exemplo... as premiações que a Copagaz recebe, revista exame, valor econômico todas elas são divulgadas pelo presidente, seu Zahran... ele manda e-mail pra todo mundo, falando da premiação, agradecendo todos os funcionários, e ele nunca deixou de agradecer...

Pesquisadora: — Ele entende que tudo depende dos colaboradores?

Entrevistado 4: — Ele entende e reconhece que tudo depende dos colaboradores.

Pesquisadora: — Como você percebe o reconhecimento dos consumidores quanto aos serviços prestados?

Entrevistado 4: — O reconhecimento deles é muito bom também até porque a Copagaz já tem mais de 50 anos no mercado, então... eles sabem que é uma empresa séria, que trabalha com produto perigoso, então a gente tem que ter muito cuidado no caso das instalações industriais, as nossas instalações tem que ser perfeita não pode ta mais ou menos, eu acho que o consumidor enxerga isso... a gente realiza manutenções preventivas, então isso pro consumidor é um agrado pois, se ele ta ali no restaurante dele, na indústria dele, chega a Copagaz pra realizar uma manutenção preventiva, e ele não pediu isso, ele sabe que a Copagaz ta olhando ele, isso acontece com o grande consumidor e com o pequeno, e eles sabem que a Copagaz ta olhando ele, fazendo essas manutenções preventivas, eles elogiam muito a Copagaz, é feito todo um relatório, é tirado fotos da central antes e depois do serviço da Copagaz eles assinam o relatório... a nossa assistência técnica também, toda vez que eles chamam ta presente, até porque a gente não sabe, se o cliente liga aqui, a gente não sabe o que ta acontecendo, de repente pode ser um problemão, a gente não sabe o que pode ta acontecendo com o gás que é perigoso, então a gente tenta atender de imediato, na medida do possível é de imediato, quando acontece algum tipo de sinistro em algum restaurante que não foi causado pelo gás, curto-circuito, instalação elétrica, a gente vai lá dá atenção pro cliente, vê o que pode fazer pra que ele não pare... todo esse apoio dado ao consumidor e eu imagino que ele gosta muito dos serviços da Copagaz...

Pesquisadora: — Você acha que o consumidor em Campo Grande em Mato Grosso do Sul já procura empresas que trabalham com responsabilidade social?

Entrevistado 4: — Alguns têm idéia... eu acho que o grande consumidor já tem essa idéia, agora os pequenos eu acho que ainda falta um certo trabalho da empresa de informar isso, os botijões de cozinha pras dona-de-casa lá tem as fotos das crianças desaparecidas né, mas acho que falta um pouco mais de empresa mostrar para o consumidor o que ela faz, pro consumidor saber que ele ta comprando um produto de uma empresa que não pensa só no lucro dela, mas que tá ajudando o consumidor...

Pesquisadora: — O consumidor pequeno que você fala são as donas de casa que você citou?

Entrevistado 4: — Sim as donas de casa... acho que falta mais pras donas de casa, e pras grandes empresas também, ter essa noção, de que tão comprando um produto de uma empresa que não quer só visar lucro, é claro que toda empresa pensa em lucro senão ela fechava, mas a Copagaz também ela distribuiu parte desse lucro na comunidade.

Entrevistado 5

Pesquisadora: — O que você entende por responsabilidade social?

Entrevistado 5: — A responsabilidade social da empresa eu acredito que é ela não se preocupar apenas com a atividade econômica dela... é lógico que isso é um ponto extremamente importante que o lucro é o ponto vital da organização, porém... ela também tem que ta preocupada com o ambiente onde ela tá inserida, então se preocupa tanto com a parte interna com seus funcionários, quanto com os demais colaboradores e consumidores, além disso, se preocupar também com a sociedade com que tá convivendo em cada região já que a Copagaz tem uma abrangênciade aí nacional, então seria... ela estar comprometida com o apoio de resolver, de ajudar a minimizar os problemas sociais de cada região.

Pesquisadora: — Que mudanças você tem percebido na empresa a partir do momento que se está falando em responsabilidade social

Entrevistado 5: — Então eu não sei precisar a data exata em que a Copagaz enquanto organização começou a se preocupar com este assunto... mas a gente percebe que ela tem alguns programas de responsabilidade social, inclusive com a participação de funcionários, tem aqueles que você age como agente financeiro, e outros você ta entrando como financeiro e como colaborador né, com a força humana envolvida, e a Copagaz tem esses projetos, e um que eu admiro é o projeto Cirineu em São Paulo e a gente percebe que isso já vem aí de uns 4 ou 6 anos pra cá, não sei precisar... onde um grupo de funcionários da Copagaz e outros profissionais autônomos envolvidos, e a parceria com a prefeitura de São Paulo, em um ônibus essas pessoas andam pelas ruas de São Paulo e tentam inserir essas pessoas que moram nas ruas, buscando resgatar a identidade do cidadão para que ele possa pelo menos ter, como é que eu vou utilizar a palavra...

Pesquisadora: — Dignidade.

Entrevistado 5: — É dignidade... buscando algum trabalho, alguma atividade, e... e onde envolve profissionais da empresa Copagaz e outros profissionais autônomos, parece que uma vez por semana ou a cada quinze dias se reúne e saem pra fazer esse trabalho voluntário pela cidade de São Paulo... então esse é um deles que eu acho muito interessante e que você tá fazendo com o trabalho voluntária das pessoas, dos funcionários...

Pesquisadora: — Qual a influência de tudo isso que você falou sobre o trabalho voluntário dentro da empresas com os colaboradores.

Entrevistado 5: — Eu acho que demonstra pra esses que tão participando, eu imagino... uma gratificação muito grande pessoal, e pros demais um incentivo uma demonstração de que é possível sim fazer alguma coisa pelas pessoas, se não temos nós os funcionários uma forma financeira de ajudar então que façamos de uma forma, com a nossa mão-de-obra, com nosso amor, pra tentar de alguma forma melhorar o mundo onde estamos inseridos... então serve como exemplo né de uma parte da empresa pros demais.

Pesquisadora: — Você já falou um pouco sobre o apoio à comunidade, mas que ações você percebe que a Copagaz faz para a comunidade em Mato Grosso do Sul em Campo Grande.

Entrevistado 5: — Bom aqui em Mato Grosso do Sul e em Mato Grosso tem outras coisas... tem a escola de computação onde a Copagaz está tentando inserir a população de baixa renda que não têm acesso ao computador e... que não têm acesso a cursos de computação, disponibilidade nas aulas de informática já que o curso é caro e na fundação Zahran é inteiramente gratuito, preparando esses adolescentes, essas pessoas que não têm uma

atividade profissional, pelo menos tem o curso de informática, para que essas pessoas tenham pelo menos um contato com esse mundo digital... outra situação também é essas pessoas se inserindo nas atividades culturais, dança e teatro, que também através da fundação busca oferecer para pessoas de baixa renda, isso é legal, não com o envolvimento de funcionários da empresa, por isso que eu acho que o projeto Cirineu acaba tendo um enlace um pouco maior do funcionário da empresa com a comunidade e os demais projetos muitas vezes você não envolve os funcionários...

Pesquisadora: — Os professores de informática da fundação não são voluntários?

Entrevistado 5: — Eu acho que são funcionários da própria fundação e que não são voluntários... eu acho que o número de funcionários que a Copagaz tem e o número de unidades distribuídas por todo país, se cada uma tivesse uma extensão de um projeto desse, ou um específico pra cada região, pra necessidade de cada região, mas com a participação dos funcionários...

Pesquisadora: — O projeto Cirineu tem um envolvimento dos funcionários e também da prefeitura de São Paulo.

Entrevistado 5: — A parceria também com a prefeitura de São Paulo, mas também do grupo, dos funcionários que estão envolvidos e a Copagaz, é que de alguma forma também sustenta tudo isso economicamente...

Pesquisadora: — Você falou sobre a importância do projeto Cirineu ser extensivo às outra unidades, e porque será que não é?

Entrevistado 5: — Talvez falte outros Sidneis pra mobilizar... sensibilizar as equipes de colaboradores, pois esse projeto partiu de um diretor da Copagaz de São Paulo o Sidnei... que teve a idéia e contou com a colaboração dos funcionários e da empresa... outra coisa também que é preciso observar é a demanda de cada região e se a empresa também irá apoiar ou não, se haverá parceria com a prefeitura ou não, mas... é necessário que alguém encabece essa ação.

Pesquisadora: — Sobre os investimentos na preservação do meio ambiente existem ações que a Copagaz desenvolve nesse sentido?

Entrevistado 5: — Ta eu vou comentar assim até onde tá o meu conhecimento né... eu sei que existe uma preocupação séria com o meio ambiente principalmente dentro das suas unidades, com relação ao tratamento de água, ao tratamento de pintura dos botijões e tal, a própria limpeza dos botijões, hoje tem uma empresa do grupo... antes o grupo fazia serviços terceirizados e depois ele comprou uma empresa somente pra fazer o serviço de requalificação dos botijões, onde são feitas as limpeza dos botijões, e lá também se tem essa preocupação em como é tratada a pintura dos botijões, com os resíduos, que tem o seu fim adequado e tratado para não atingir o solo... também tem a criação de uma comissão, eu não vou saber dizer qual o nome dela, mas é um departamento de... eu não saberia dizer qual é o nome dele, mas é ambiental ta... são algumas pessoas que tão acompanhando a legislação e tão adequando todas as unidades da Copagaz no quesito ambiental... melhorando aquilo que já existe, bem como a atividade do departamento industrial que é onde tem os seus tanques de GLP instalados em clientes, em terceiros, sejam indústrias, restaurantes, fábricas, motéis, hotéis, hospitais, enfim que existe uma preocupação de como esses tanques tem que estar lá instalados, aprendendo a legislação específica... seja da vigilância ou do CREA para verificar a segurança, então tem uma pessoa, um grupo de pessoas dentro da matriz da Copagaz preparando, é um trabalho que começou acho que há um ano e isso vem evoluindo, de forma bastante interessante... e tem também o pessoal da logística, próprios e terceirizados que também tem uma preocupação

ambiental com a questão do transporte de carga perigosa, movimentação um produtos de carga perigosa... que também têm que atender e se adequar a uma legislação para a frota própria como também para embarcação de terceiros... você já tem que sair com ela adequada e regulamentada, porque existe uma fiscalização, porque a Copagaz é solidária quando está havendo a embarcação dos botijões, porque você está colocando aqui um material perigoso no caminhão de um terceiro, então a Copagaz é responsável por carregar caminhões que estejam em condições de trafegar nas rodovias para que não haja prejuízo de segurança rodoviária e ambiental também...

Pesquisadora: — De que forma o gás pode prejudicar o meio ambiente?

Entrevistado 5: — O gás se trata de um produto perigoso, então você imagina um produto perigoso pelas rodovias estaduais e federais... a questão desde pneu, a manutenção do caminhão, você tem a preocupação com a segurança deste veículo pra não causar nenhum acidente envolvendo terceiros ou até mesmo na natureza... você pode com esses botijões ou como a granel, caminhões tombando, provocando incêndios, o gás em algum momento ele tá na fase líquida, de repente algum rompimento... tem que ter o cuidado pra não vazar o líquido para os rios, preocupação em não agredir o meio ambiente, e a preocupação dos acidentes nas rodovias, manutenção dos veículos e emissão de poluentes, pois os caminhões são de motor diesel então há a preocupação com os poluentes... o próprio descarte dos pneus, por que você não pode descartar pneus em qualquer região, então quando você faz a aquisição dos novos, pra onde tá indo os pneus velhos, você tem que levar os pneus pra aquelas empresas que têm o cuidado em como utilizar o destruir esses pneus pra que não agrida o meio ambiente e tudo isso é uma preocupação da Copagaz... tem o envolvimento da Copagaz nesses quesitos, a manutenção dos caminhões e as oficinas por onde eles passam, troca de óleo se todos fornecedores também se preocupam em como descartar todo material sem ofender e agredir o meio ambiente... o Inmetro existe também uma fiscalização sobre as válvulas dos tanques de gás que são esses caminhões de granel, se os vasos estão em condição de uso, pra que não haja nenhum vazamento das válvulas que compõe o sistema...

Pesquisadora: — Então a Copagaz se preocupou tanto com os produtos que ela vende, como com seus fornecedores e clientes?

Entrevistado 5: — Isso mesmo... com todas as pessoas que estão envolvidas no processo, se preocupa com o treinamento do pessoal, faz parte também da cultura da Copagaz da frota própria e da frota terceirizada o treinamento, o treinamento é feito a cada seis meses com as pessoas do quadro próprio e terceirizados tanto os motoristas como ajudante, tanto na saída do veículo da Copagaz como na entrega para o cliente, não sei se avançou em outro item das questões...

Pesquisadora: — Não tem problema nós podemos retomar.

Pesquisadora: — Os investimentos no bem-estar dos funcionários e seus dependentes, o que é que a Copagaz faz nesse sentido.

Entrevistado 5: — É eu acho que não é à toa que ela tá aí ano após ano aparecendo e recebendo prêmios com relação à gestão de pessoas... mais uma vez esse ano de 2006 na revista valor econômico ela foi a melhor empresa pra se trabalhar... porque ela investe sim na atividade do dia-a-dia, na questão de segurança dentro dos seus pátios, todas as ferramentas que a gente tem necessidade, que a gente solicita pra empresa agente sempre é atendido então, ao longo do tempo que eu estou trabalhando na Copagaz... a gente observa que sugestões e as solicitações dos funcionários tanto na parte interna de produção na parte administrativa, como do pessoal externo... a empresa sempre se preocupa em encontrar uma forma de atender para facilitar e melhorar a segurança na atividade em que cada um desempenha, com relação a

salário e benefícios, se você pegar dentro do segmento de GLP e fizer uma comparação... a Copagaz é hoje a que ta diferenciada das demais, sempre alguma coisa tem sido feita com relação aos funcionários, sem falar na liberdade pra trabalhar e pras tomadas de decisão, porque o nível hierárquico é curto, é estreito então, você rapidamente consegue falar com superior e tem retorno, dar sugestões, é fácil chegar ao superior nós temos acesso em todos os níveis hierárquicos da empresa, há o acesso, pra quem quiser se manifestar então... há uma liberdade em se expressar de empresa familiar, você pode falar de qualquer assunto abertamente, sem medo de ser tolhido ou de alguma retaliação então isso é bem legal...

Pesquisadora: — Algum tipo de benefício, algo ligado às questões financeiras?

Entrevistado 5: — A Copagaz além do tradicional, têm também a participação nos lucros...

Pesquisadora: — Essa participação é para todos os funcionários em qualquer nível hierárquico da empresa.

Entrevistado 5: — Pra todos sem exceção, qualquer nível, e ainda quando acontece de um mês, de um ano ser muito bom, além do reconhecimento normal que já foi acordado com o sindicato... a empresa proporciona um Plus a todos os funcionários, que foi o que ocorreu em 2006 que foi um ano muito bom para o segmento, então além do que foi acordado com o sindicato, ela ainda arcou com mais 50%, é como se fosse um 14º salário... e os demais benefícios que tem e algumas empresas não têm e ainda tem que as pessoas recebem o vale gás, uma cesta básica por mês de um valor diferente do mercado né, tem o vale refeição, tem aqui o refeitório, plano odontológico, a unimed que é um plano muito bom, e também sem muita distinção porque o camarada da produção e do escritório tem um plano igual, o funcionário não tem muito do que se queixar pelo contrário, só tem que elogiar.

Pesquisadora: — Qual é a sua visão sobre o ambiente de trabalho

Entrevistado 5: — Eu acabei falando disso no item anterior né... mas o ambiente de trabalho é muito tranqüilo, a gestão pode-se dizer que ela é extremamente participativa, todas as salas ou seja, todos os departamentos tem a sua chefia, mas todo mundo interage, todo mundo conversa, o próprio ambiente de trabalho é integrado onde todo mundo está se vendo, e isso facilita a comunicação, mesmo que você fale pelo telefone você está vendo a reação da pessoa... o pessoal da plataforma que não fica o tempo todo, interagem com o escritório, também é tranqüilo quando eles precisam de um contato com o escritório, entre eles também, as filiais para com a matriz também é muito tranqüilo, a troca de informação é muito rápida, as respostas são muito rápidas, se dá pra fazer vamos fazer, mas se a resposta for negativa também é rápida, resolve o assunto de forma bastante rápida, e aqui na Copagaz é assim... você percebe em outras empresas do porte da Copagaz que as informações, e a comunicação é demorada e difícil, passa por um, por 2, passa pelo terceiro pelo quarto, por várias pessoas e ainda assim a resposta é muito demorada, quando você vê demora os dias semanas, um mês ou mais e a resposta não vem, e aqui a gente consegue tudo isso de forma muito rápida, é tudo muito veloz, cada chefia dentro do seu departamento, dentro do seu limite, tem liberdade pra tocar o seu departamento até certo ponto sem precisar pedir autorização para o superior, só o que foge um pouco da normalidade é que você vai sentar e conversar com ele, mas de uma forma geral você no seu departamento tem liberdade pra agir, tem uma certa tranqüilidade sem ter uma dependência muito grande do seu superior, então essa liberdade de decisões e essa facilidade na troca de informações criar um ambiente favorável, e... a própria empresa sempre tá proporcionando encontros, comemorando alguma vitória que seja falta de acidente de trabalho, seja por meta atingida, que acaba entrelaçando a turma, faz um churrasco, um futebol, tentando integrar uma atividade entre os departamento, porque no dia a dia nem sempre a gente consegue estar tão próximo e às vezes acaba se afastando, e essas atividades

integram os departamentos... inclusive integrando os departamentos do Brasil ou seja, às vezes eu marco uma reunião na filial em São Paulo unindo todos os departamentos industriais do Brasil, pegam todas as pessoas do administrativo e também faço uma reunião lá na matriz, o pessoal da área comercial, todos os encontros quando é nível de Brasil acontece próximo à matriz em São Paulo...

Pesquisadora: — Todos esses encontros acontecem em São Paulo?

Entrevistado 5: — Todos acontece próximo à matriz, então... tudo isso facilita a integração, eles estão sempre tentando buscar uma forma de integrar todas as unidades, então a gente sai daquele contato só via telefone ou e-mail, em alguns momentos as pessoas se encontram pessoalmente para trocar idéias, discutir o que está acontecendo e se conhecerem melhor.

Pesquisadora: — Como ocorre as comunicações dentro da empresa Copagaz?

Entrevistado 5: — Bom eu já havia falado um pouco sobre esse tema achei mesmo que já havia invadido outra questão, mas vamos lá... é tranqüilo, todo mundo fala sem medo de opinar para encontrar uma solução pra empresa e pro consumidor, quando você está preocupado em fazer alguma coisa, tem que haver algum benefício pro consumidor, pro seu departamento pra si mesmo, pois se você está preocupado em resolver uma situação em parecer bom pra empresa e pra você mesmo, então isso é tranqüilo na Copagaz.

Pesquisadora: — Como você percebe o reconhecimento dos consumidores em relação aos serviços prestados pela Copagaz?

Entrevistado 5: — Eu vou focar um pouquinho mais na área industrial, que é a área onde eu atuo, que é onde tem um contato um pouco maior com o consumidor... a Copagaz está sempre atendendo a legislação e as normas de segurança, por uma iniciativa também dela, então ela tem hoje dentro da área industrial além do que a norma exige, que seria uma assistência técnica imediata 24 h, corretiva, prestando serviços aos nossos consumidores, tem também uma assistência técnica preventiva... a Copagaz antecipa eventuais problemas que possam ocorrer com seus clientes, têm uma programação das visitas e muitas vezes o cliente até assunta, porque ele não solicitou nenhum serviços, então nós explicamos que é uma visita de prevenção, estamos checando, revisando, orientando, porque às vezes ele alterou alguma coisa da instalação inicial por conta dele, por iniciativa dele, então você modifica, altera, faz uma limpeza orienta, uma pintura, auxilia ele pra que não haja mudanças que possam prejudicar a segurança... alguma substituição de mangueiras, por que às vezes ele colocou uma mangueira de plástico em local inadequado, então nós temos essa preocupação e isso a Copagaz começou a mais ou menos dois anos e meio três anos pra cá, é um investimento pesado mas que a gente percebe que diminui o número de chamadas pra uma corretiva, você evita possíveis sinistros, e aí você não consegue mensurar o que seria o custo disso... com isso você evita riscos maiores e ainda fideliza os clientes, e você ta mostrado pra ele que ta preocupado com ele, com o negócio dele, com as instalações, procurando estar na frente e oferecendo pra ele aquilo que você tem de melhor, então dentro do departamento industrial nós percebemos esse reconhecimento do cliente com as inovações da Copagaz... nós atendemos esse cliente no seu crescimento, nas suas novas instalações, e mesmo que ocorra alguma reclamação nós tentamos atender imediatamente, então a gente imagina porque nós não temos um trabalho que a gente possa mensurar esse reconhecimento, mas a gente procura fazer algo pra que os nossos serviços transmitam a ele uma tranqüilidade, pra que ele não precise se preocupar com o gás e sim com o negócio dele, e deixa que a gente se preocupa com o gás, mesmo na época de reabastecimento o cliente não precisa se preocupar em nos chamar pois, nós é que fazemos as visitas de acordo com nossa rota e também com o consumo dele, nós vamos adequando a rota ao consumo do cliente, então, nós chegamos lá antes que o gás se acabe...

Pesquisadora: — Você acredita que aqui em Campo Grande e em Mato Grosso do Sul os clientes já procuram um as empresas que apresenta um comportamento socialmente responsável?

Entrevistado 5: — Bom a gente procura fazer alguma divulgação através do nosso material de propaganda para os clientes da área industrial, para os clientes da área dos envazados...

Pesquisadora: — O que são os envazados?

Entrevistado 5: — São os botijões de 13 kg, os pequenos que é o botijão que tem maior volume hoje dentro da companhia, você consegue chegar um ou dois itens através daquele, não sei como é que chama aquilo, vamos chamar de folder, não, não é folder, é um informativo que vai no botijão... então um dos trabalhos que é a divulgação de fotos de crianças desaparecidas, algumas informações de segurança que estão contempladas ali, o consumidor acaba enxergando alguma coisa do nosso trabalho, outra forma dentro do estado de Mato Grosso e Mato Grosso do Sul o grupo tem como divulgar por meio da televisão o que acontece aqui, mas... o projeto Cirineu e outros projetos que o grupo faz, que a fundação faz, você não consegue levar ao conhecimento de todos os consumidores não, poderia aí existir uma forma sim de informar isso para o consumidor final, por meio da mídia televisiva ou através do próprio panfleto que está chegando à casa do consumidor, se é que o consumidor também se preocupa em olhar aquele material que tá ali chegando até a mão dele, a gente percebe que essas informações estão sim nas mãos dos funcionários, e que eles têm acesso a tudo isso, e também vai até as mãos dos revendedores da Copagaz, agora não sei se isso está chegando até o consumidor final.

Entrevistado 6

Pesquisadora: — O que você entende sobre responsabilidade social?

Entrevistado 6: — Responsabilidade social dentro da empresa pra mim seria, um ótimo serviço que eu tenho há um tempo já, e desde muito tempo eu tinha vontade de trabalhar aqui... então desde esse tempo mantive minha responsabilidade até aqui e pretendo manter sempre, enquanto durar meu serviço aqui e vou fazer 5 anos e pretendo ficar mais uns dez ou quinze anos... aí e sempre me dedicando bem ao meu serviço, seja o que der e vier né, não sei até quando, mais até lá eu vou me dedicando...

Pesquisadora: — Você falou sobre a sua responsabilidade, agora eu gostaria que você falasse sobre a responsabilidade social da empresa Copagaz.

Entrevistado 6: — A responsabilidade dela que ela oferece pra mim?

Pesquisadora: — Sim, para você sendo funcionário da Copagaz, seus demais colegas, de uma forma geral o que é para você responsabilidade social, que tipo de trabalho que a Copagaz faz que você percebe que é responsabilidade social,

Entrevistado 6: — Responsabilidade social é meio complicado falar sobre isso...

Obs. Ficou nervoso, não conseguia falar, então pedi que tivesse calma, que não há certo e errado, mas sim o que ele sabe sobre responsabilidade social.

Pesquisadora: — O que você percebe que mudou na Copagaz após começarem a falar sobre responsabilidade social?

Entrevistado 6: — Bom desde que eu to aqui já mudou muita coisa, aqui dentro... lá fora no sistema de combate a incêndios, e cada dia que passa eles tão tentando mudar muita coisa...

Pesquisadora: — Fale um pouco mais sobre cada mudança que aconteceu para a empresa, para vocês funcionários.

Entrevistado 6: — A segurança no local de trabalho... interno e externo também, tanto aqui dentro no escritório, como lá fora...

Pesquisadora: — Segurança é algo importante aqui na Copagaz?

Entrevistado 6: — Isso mesmo é muito importante, a prevenção de doenças, a gente tem sempre muito cuidado, a CIPA é muito rigorosa com a gente...

Pesquisadora: — Que tipo de exigência a CIPA faz.

Entrevistado 6: — É muita coisa... os materiais que a gente usa tem que ta sempre em dia, no prazo adequado se passar tem que trocar, e assim por diante... na hora da um branco na gente.

Pesquisadora: — A Copagaz realiza alguma ação para contribuir com o desenvolvimento da comunidade de uma forma geral, em Campo Grande e Mato Grosso do Sul?

Entrevistado 6: — Eu sei que a Copagaz faz pelos hospitais, tem a parceria com o governo onde o prato de comida seria R$ 1,00...

Pesquisadora: — Você sabe sobre mais algum tipo de parceria que a Copagaz faz?

Entrevistado 6: — Fornecimento de cesta básica pra creches, comunidades...

Pesquisadora: — Como é essa distribuição de cestas, quem tem direito a elas?

Entrevistado 6: — São pras pessoas carentes... arrecadamos os alimentos, e fazemos as doações

Pesquisadora: — Os funcionários é que arrecadam

Entrevistado 6: — É... a gente faz isso uma ou duas vezes no ano...

Pesquisadora: — E como é feita essa seleção de quem é que pode receber essa cesta básica?

Entrevistado 6: — Acho que é a gerência que faz... aí pega um ou dois funcionários e sai pra distribui...

Pesquisadora: — Então eles vão direto nas casas e vêem quais pessoas precisam?

Entrevistado 6: — Isso mesmo... ele chega nessas bera de córgo, e vão distribuindo, é mais ou menos isso.

Pesquisadora: — Que tipo de investimento a Copagaz faz para preservar o meio ambiente?

Entrevistado 6: — Esse tempo aí tem muita coisa acontecendo por causa da dengue e o sistema aqui ta bem rigoroso... eles tão vindo aqui três vezes por semana fazer uma vistoria geral por aí, esta semana na segunda-feira mudaram alguns botijões lá embaixo porque tava juntando poças de água e aí as larvas... esse negócio da dengue ta feio, eles tão vindo direto aí e ta mudando muita coisa, ta tampano os buraco lá que antes juntava muita poça d'água, e tinha alguns fundo de botijões que tava virado e enchendo d'água, desvirou todos, ta mudando muita coisa...

Pesquisadora: — Além dessas questões da dengue, existe mais alguma ação para preservação do meio ambiente?

Entrevistado 6: — Aqui não tem não... não sei por aí nas outras filiais, mais aqui é só isso mesmo.

Pesquisadora: — Você acha que a empresa utiliza essa questão da responsabilidade social só para fazer propaganda? Ou ela desenvolve ações para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários e da comunidade

Entrevistado 6: — Ela faz muita coisa que pode melhorar para os funcionários e... ela faz a propaganda das crianças desaparecidas que coloca a foto no lacre do botijão... fazem propaganda boas, fazemos entregas longe aí onde são filmados, esses dias eles filmaram aqui e nós aparecendo na televisão, foi muito legal...

Pesquisadora: — E porque eles vieram filmar a Copagaz e vocês trabalhando?

Entrevistado 6: — Vieram filmar aqui o sistema novo que nós implantamos, aí vieram filma ali e nós aparecemos na televisão, foi muito legal me vê na televisão...

Pesquisadora: — Então sempre que a Copagaz faz uma propaganda ela é real?

Entrevistado 6: — É real mesmo eles vieram aqui e filmaram aqui, porque a TV Morena também é do grupo, então eles vêm aí e filmam, não é só pra fazer propaganda...

Pesquisadora: — Você acha que de uma forma geral o grupo Zahran faz todo esse trabalho com responsabilidade social ou apenas a Copagaz?

Entrevistado 6: — Quem faz mais é só a Copagaz mesmo... porque o haras e a TV não faz muito não, acho que é só a Copagaz mesmo né que é a empresa mais forte do grupo, que mais dá lucro.

Pesquisadora: — Que tipo de investimento a Copagaz faz para o bem-estar dos funcionários e dos dependentes dos funcionários?

Entrevistado 6: — Investimento eles oferece pra nós vários benefícios... temos o vale gás, o vale refeição, convênios médicos, e pra família também tem tudo isso...

Pesquisadora: — Como é o vale refeição?

Entrevistado 6: — a gente recebe três refeições por dia, e vem descontado uma pequena quantia no nosso holerite... tem a confraternização todo final de ano que eles oferece pra nós, tem também o PNL que eles pagam uma vez no ano que é 40% em cima do salário, convênio odontológico pra família toda também... tem vários benefícios aí que ela oferece pra gente, mas só pros funcionários da Copagaz, os terceirizados não tem, só os funcionários mesmo...

Pesquisadora: — E o salário como é?

Entrevistado 6: — O salário eles aumentam um pouco todo o ano... que tem a discussão com o sindicato, 5 ou 6% em cima do salário, todo ano, todo ano a gente tem aumento, e é isso mesmo...

Pesquisadora: — Mas você acha que é um bom salário ou não?

Entrevistado 6: — Olha pra funcionário antigo aí é bom, o meu salário ainda é meio baixo... pra mim ainda não ta muito bom não, espero aumenta daqui uns dois anos né, bom eu queria ganha igual a todo mundo, mas não posso ainda né, vou dar mais um tempo aí né...

Pesquisadora: — Uma pessoa que está aqui há mais tempo que você na mesma função ganha mais?

Entrevistado 6: — É isso mesmo eu acho que todo mundo devia ganhar igual, vamo vê né... acho que esse ano vai aumenta meu salário.

Pesquisadora: — Como você percebe o ambiente de trabalho?

Entrevistado 6: — Um ambiente bom, saudável, trabalho ao ar livre, temos vários sistemas de irrigação devido ao calor né... ali em cima é que não é muito bom porque a gente trabalha no seco mesmo, no sol quente ali não tem jeito, agora ali onde eu to aí é um ambiente muito bom de trabalha... lá a gente se movimenta bem, mas tem um sistema tipo um chuveirinho que joga água sempre e refresca o ambiente, fica um ambiente muito bom pra trabalha, ta mudando muita coisa em cima, ta ficando muito bom pra trabalha...

Pesquisadora: — E o relacionamento entre as pessoas como é?

Entrevistado 6: — No geral?

Pesquisadora: — Isso mesmo de uma forma geral.

Entrevistado 6: — Na onde eu trabalho ali é bom as pessoas se dão bem, mas... tem outro setor ali que tem muito rolo, o pessoal que trabalha ali não é muito unido, ali é cobra engolindo cobra

Pesquisadora: — E esse setor fica perto do seu setor?

Entrevistado 6: — É um pouco... não fica muito perto não, a gente nem conversa muito, só na hora do almoço assim que a gente conversa um pouco, discute sobre relações de trabalho, se tá faltando alguma coisa né, pra gente colocar em dia, resolver um ajuda o outro, e saber se tá errando... e ali no outro setor não é assim, se um erra o outro cagueta pro chefe e vira aquele rolo...

Pesquisadora: — E é o mesmo gerente de vocês, dos dois setores?

Entrevistado 6: — Isso mesmo é o mesmo chefe... nós somos ligado ao mesmo gerente, e aí quando acontece essas coisas ele fala um monte de coisa pra todo mundo, a gente ouve coisas que não é pra gente, por causa desses que não se entende, então isso acontece ali, não são todos unidos ali, porque ali é 3 setor diferente certo, o pessoal lá do engarrafamento é que não são unido, mas no geral é tudo unido...

Pesquisadora: — Qual é o seu setor?

Entrevistado 6: — É carregamento, ali nós batalha bastante...

Pesquisadora: — E com o escritório, com o setor administrativo, como é o relacionamento?

Entrevistado 6: — Bom nós temos o acesso livre aqui... o gerente geral chego e falo pra nós, ele chego numa reunião, e falo que nós temos acesso livre aqui, a gente entra aqui e se quiser conversar com alguém nós vamos ser recebidos, e ele falou a mesma coisa dele... que ele ta aberto pra nós entrarmos e falar o que quiser com ele, o que ta bom que não ta, se precisa mudar alguma coisa ou não, ele falou quando a gente quiser pode entrar aqui dentro e falar sobre o que quiser...

Pesquisadora: — Então a dificuldade maior é entre o seu setor que é o carregamento e o setor de engarrafamento que fica no Plant?

Entrevistado 6: — Isso mesmo... onde engarrafa bujão, ali o pessoal não é unido, ali é ruim de trabalhar, eu já trabalhei ali.

Pesquisadora: — Como é que as comunicações acontecem na Copagaz, como vocês são informados sobre mudanças, acontecimentos dentro da empresa, as pessoas falam de uma forma clara ou não, é fácil entender o que eles querem passar?

Entrevistado 6: — É fácil entender... porque o gerente ele vai lá e explica pra gente, ou ele chega ne mim e pergunta se tá tudo bem, se tá precisando de alguma coisa, porque eu sou mais antigo lá, se algum caminhão tem alguma coisa ali, se precisa arrumar alguma coisa ou não, ele só chegar ne mim e aí eu falo que tem que mudar assim, assim e assim... ele vê se tem algum local ali que não dá pra trabalhar aí ele chega e me pergunta e aí eu falo então ele fala vamos mudar, e tenho acesso livre com ele também...

Pesquisadora: — Ele permite que você exponha suas idéias?

Entrevistado 6: — Sim a gente conversa... ele ouve as idéias e fala... vou ver o que posso fazer pra melhorar o serviço de vocês, ali têm que evitar acidente, e é um lugar que quase não acontece acidente, e ele aceita minhas sugestões, e eu aceito as dele também, e tento melhorar a cada dia...

Pesquisadora: — De uma forma geral acontecem muitos acidentes na Copagaz?

Entrevistado 6: — O pessoal que carrega acontece... muita batida no dedo, por que os cara ali trabalha muito rápido e aí tem as batida no dedo, o botijão cai bate na perna, tem alguns acidentes assim ali, mas... eu acho que eles não mantém contato com o encarregado pra ver como pode melhorar o setor onde descarrega ali, eles têm que ser mais criativo e mais, como é que eu vou fala, eles têm que ser mais aberto com o encarregado, não sei se eles têm medo de falar, acho que eles deveria ser mais aberto com o encarregado... e eles também pode falar com o pessoal da CIPA, e o pessoal chegar e falar com o encarregado, aí o encarregado é que vai resolver se deve mudar ou não...

Pesquisadora: — Então você percebe que quando as pessoas se comunicam mais, conversam mais é mais fácil resolver as situações?

Entrevistado 6: — É mais fácil com certeza, por que se não aí não faz como ele falou e aí da tudo errado.

Pesquisadora: — Como é que você percebe o reconhecimento dos consumidores sobre os serviços prestados pela Copagaz?

Entrevistado 6: — É não tem muita reclamação, porque ali a gente trabalha, por exemplo... o pessoal que sai e faz serviço ai na cidade eles não houve reclamação, é muito raro ouvir reclamação, só no final de mês mesmo que é muita correria, então a gente não pode ta escolhendo muito o botijão que vai mandar pro cliente bom, e pro cliente ruim, porque muitas vezes não dá pra selecionar e os caminhões viaja muito pra fora, porque é muita correria e porque não tem escolha de botijão...

Pesquisadora: — E o que é cliente bom e cliente ruim?

Entrevistado 6: — É que têm uns que são legais e outros que são chatos que exige botijão novo, limpinho, e quando... é final de mês não dá muito pra escolher, então a gente tem que desenvolver, fazer produção como o encarregado fala... o gerente fala tem que fazer produção, e então a gente faz, mais aqui não tem muita reclamação...

Pesquisadora: — Mas existe uma requalificadora para os botijões?

Entrevistado 6: — Tem... lá onde o pessoal descarrega lá tem eles pegam os mais feios e separam lá, e colocam lá pra baixo, e aí mandam pra São Paulo, vem uma carreta pega tudo, leva pra São Paulo e requalifica... aí volta de novo, só que aí ele volta novinho...

Pesquisadora: — E não dá para fazer isso com todos sempre, então ficam alguns sem requalificar?

Entrevistado 6: — Só alguns e aí junta tudo lá embaixo e aí vem a carreta de São Paulo e leva e aí eles voltam novinho, aí os consumidores gostam.

Entrevistado 7

Pesquisadora: — O que você entende sobre responsabilidade social?

Entrevistado 7: — Eu acho que responsabilidade social é uma forma ética e responsável que as empresas hoje encontram de desenvolver suas ações, suas políticas, suas práticas, suas atitudes né... tanto pra sociedade quanto pro seu corpo funcional, tanto internamente quanto externamente, ela se preocupa tanto com o ambiente interno como com o externo né, é visando uma melhoria contínua e sustentável na qualidade de vida da comunidade né, isso é o que eu entendo por responsabilidade social, que aliás hoje é quase que o assunto do momento...

Pesquisadora: — Por ser do momento você vê como modismo?

Entrevistado 7: — Eu acho que isso veio pra ficar... hoje a gente percebe que, no momento que isso é mostrado pra sociedade ela tem um reconhecimento, as empresas que estão preocupadas com essa responsabilidade, eu sinto que a empresa tem muito mais credibilidade, e se nós falarmos em mercado externo que não é o caso da Copagaz, mas empresas que dependem de exportações para colocar lá fora do país o seu produto... hoje eu vejo como sendo um dos quesitos imprescindíveis para ser aceito como produto externo, as empresas da Europa estão exigindo certos requisitos básicos, eu vejo com muita ênfase a questão da responsabilidade social ok.

Pesquisadora: — Quais mudanças você percebeu na Copagaz devido à responsabilidade social?

Entrevistado 7: — Bom é a responsabilidade social como nós falamos, é um termo que ele surgiu faz pouco tempo porém... eu acho que já se fazia muitas coisas mesmo antes desses termos né serem explorados na mídia, porque hoje a questão da responsabilidade social, as empresas que têm os programas ou praticam, elas fazem questão de divulgar isso, por que com certeza essas empresas são vistas de uma forma diferente, pelo próprio consumidor né, por nós consumidores, acaba é aquela empresa tendo maior participação no mercado, no mercado pra colocar seus produtos... eu acho que ele enxerga que se tem que ajudar alguém, eu adquiro esse produto aqui e estou ajudando indiretamente através dos programas que a empresa desenvolve. No momento que a Copagaz começou a divulgar todas as ações que já são antigas, com certeza ela se tornou uma empresa de muito mais credibilidade junto né aos consumidores, com certeza surgiram mais oportunidades de negócios, é e isso acaba disseminando dentro da própria empresa, é na própria empresa, no meio, no próprio funcionário, no nosso ambiente também externo... como sendo uma empresa de respeito nos quais as pessoas se orgulham, eu vejo que existe muito esse sentimento na empresa, porque a empresa se preocupa com o bem-estar social, ela se preocupa com as pessoas, ela se preocupa lá fora em ajudar, em fazer algo diferente, eu vejo que conseqüentemente isso traz grandes mudanças... eu percebo que a Copagaz é a única empresa da área de GLP que têm o selo da fundação Abrinq, então isso com certeza faz um diferencial no mercado de trabalho, no mercado ok...

Pesquisadora: — Você acha que a Copagaz utiliza a responsabilidade social para o *marketing*?

Entrevistado 7: — Não é só *marketing*, eu acho que isso é uma necessidade, aí eu vejo isso como sendo necessário, não vou dizer pela sobrevivência de empresas, mas é o algo mais né, e que hoje a gente vê a Copagaz como grandes empresas, eles valorizam esse lado, eles buscam o *marketing* em cima dessas ações, então faz... com certeza faz e divulga, eu acho que tudo o que é bom tem que ser divulgado, mas eu não vejo isso como um modismo passageiro não, como esse projeto essa responsabilidade toda como algo necessário, e a empresa já vem fazendo isso há muitos anos, e vem atuando e não é por modismo, porque isso ela já faz e é uma coisa dela, é política dela, dentro da diretoria, dos donos, os proprietários da empresa, e isso vem deles né, e que há muito tempo realiza, então com certeza isso vai continuar cada vez mias ok.

Pesquisadora: — O que a Copagaz faz como apoio ao desenvolvimento da comunidade?

Entrevistado 7: — É a Copagaz... ela através da fundação Zahran é que ela realiza todas essas ações, ela desenvolve vários programas, é com o objetivo de gerar e apoiar instituições, na parte da educação, na parte da cultura, ação comunitária, defesa de meio ambiente, é... o que a gente destaca dentro da Copagaz, dentro da fundação, é um projeto de informática que hoje a fundação Zahran possui salas de informática aqui em Campo Grande, em Cuiabá, em Corumbá, são cursos oferecidos à comunidade totalmente gratuito, é com equipamentos de qualidade, com bons professores, que dá uma oportunidade ímpar para aquelas pessoas que hoje não tem condições de fazer um curso de informática, e nós sabemos que hoje a informática é a base para tudo né... qualquer pessoa hoje não vai inserir no mercado de trabalho sem o conhecimento de informática, então a fundação Zahran com esse curso de informática, ele já formou milhares de pessoas, são cursos que funciona pela manhã, à tarde, à noite, ele oferece cursos para a terceira idade né, que é um projeto assim muito bonito, porque a gente sabe que muitas vezes a pessoa da terceira idade é não consegue acompanhar as vezes a evolução da, da tecnologia, então foi pensando neles também é que desenvolveram um treinamento, um curso para professores para atender à terceira idade, por que nós sabemos que é uma população diferenciada, que apresenta um grau maior de dificuldades... e tem havido casos muito interessantes, em São Paulo existe o projeto Cirineu... é um projeto que em parceria com a prefeitura dão alojamento e a Copagaz participa disso, dão alojamento, consultório ontológico, enfermarias para as pessoas carentes, um projeto muito bonito ta, eles têm um ônibus que foi todo adaptado para atender os carentes, as pessoas de rua, começou assim, começou só com esse ônibus, então uma vez por semana saiam naquele ônibus com chuveiro, consultório odontológico, cabeleireiro e vinham as pessoas carentes de rua, tomavam banho e vestiram roupas limpas, cortavam o cabelo, davam uma refeição, e hoje esse projeto se estendeu um pouco mais, se estendeu hoje já tem o albergue, uma coisa um pouco maior, também com apoio da prefeitura de São Paulo e a Copagaz, e dentro desse projeto tem várias pessoas da Copagaz, da matriz que são voluntários nesse projeto, então esse ônibus começou andando tudo com os funcionários ali da matriz como voluntários, então é um projeto deles né... aqui a fundação em parceria com o governo do estado para aquela questão, aquela refeição o prato popular a Copagaz tem parceria naquilo lá, nós é aqui na filial, aqui em Campo Grande como em outras filiais, e existe uma parcela de contribuição que é uma doação de gás ta, aqui em Campo Grande a gente doa em média 3 toneladas de gás para hospitais, para creches, como o hospital do câncer que é doado, o hospital São Julião, o que era o sanatório Mato Grosso que agora sei o outro nome, várias outras entidades, em torno de 3 toneladas que a Copagaz doa para essas entidades...

Pesquisadora: — O que essas entidades precisam de gás para o mês?

Entrevistado 7: — É essas doações elas são renovadas anualmente em cima da solicitação da entidade né, é a entidade solicita e a diretoria aprova, se 100% ou não, praticamente 100% do que tão pedindo atende, às vezes é um ou outro complemento, então tem uma cota e ela participa da comunidade assim ajudando, doando o GLP pra todas essas entidades dando esse apoio né, e essa é uma forma de contribuir... eu não sei se você já percebeu uma outra ação que a empresa faz é a questão de crianças desaparecidas, na etiqueta dos botijões vem ali fotos de crianças desaparecidas né, que ajuda a encontrar as crianças né, que é através da Abrinq que a Copagaz ganhou o selo de empresa amiga da crianças né...

Pesquisadora: — Você acha que a Copagaz é que trabalha mais com responsabilidade social ou as outras empresas do grupo também, porque eu estive lendo o livro e percebi que há muitas citações sobre a Copagaz

Entrevistado 7: — A com certeza... porque na realidade a Copagaz aparece por causa da fundação, mas a fundação é a fundação do grupo, é o Zahran é a fundação do grupo de empresas... então no momento que ela ta fazendo uma ação de informática, ela não ta somente beneficiando as pessoas da Copagaz, ela ta também beneficiando mostrando o nome da TV Morena né, então tudo, a fundação é do grupo e não só da Copagaz né, é que a Copagaz é a empresa mais forte né, mas todos, eu vejo que todos se beneficiam, da fundação e do grupo sobre as ações que ela desenvolva certo.

Pesquisadora: — Existe ações da Copagaz para a preservação do meio ambiente?

Entrevistado 7: — É eu vejo assim... nos últimos tempos, não só a Copagaz como toda a empresa ela tem que ta muito voltada com a preocupação pro meio ambiente, por que isso, a legislação ela tem mudado nos últimos anos, evoluído muito nesse sentido entende, existe uma cobrança muito grande dos órgãos governamentais com relação à preservação do meio ambiente, porque o meio ambiente é tudo pra nós né, então a Copagaz ela tem também tido essa preocupação, e tem procurado... feito algumas ações para a melhoria dessa questão do meio ambiente né, internamente foi instalado aqui na filial uma cabine de pintura nova, uma cabine que evita poluição, uma cabine moderna né, que no momento que pinta o botijão não deixa nada ir pro meio ambiente entende né... ela tem se preocupado aqui internamente os tanques de solvente a tinta são produtos que a gente sabe que de alguma forma podem poluir o meio ambiente, fazer bacias de contenção, fazer tudo dentro das normas né... nós tínhamos tanques de combustível na época em que a empresa tinha muitas frotas, então ela comprava óleo diesel e armazenava, hoje já não é mais assim, os tanques eram enterrados e foram retirados, e foi feito um tanques aéreo, com pia de contenção, tudo em conformidade com a legislação né, então ela tem se preocupado muito né com essa questão né de meio ambiente... de se precaver né e fazer tudo conforme para evitar situações de risco né, então a gente tem visto que a Copagaz está cada vez mais se modernizando buscando tudo para a questão do meio ambiente, para a preservação do meio ambiente...

Pesquisadora: — Se não houvesse a legislação como seria essa questão do meio ambiente?

Entrevistado 7: — Eu acho que independente de legislação né... eu acho que haveria da mesma forma a preocupação da empresa né, a preocupação com o meio ambiente... a questão também, porque nós os funcionários estamos no meio ambiente, é o nosso local de trabalho é também a circum-vizinhança e tudo mais, vejo que a preocupação da melhoria não é só em função de cumprir a lei, mas... também uma situação de estar se preocupando com o bem-estar nosso dos funcionários, da comunidade, de todos que estão aqui no dia a dia né, trabalhando, e procurando cada dia mais, um ambiente confortável e preservando ok.

Pesquisadora: — Quais os investimentos que a Copagaz faz para o bem-estar dos funcionários e de seus dependentes?

Entrevistado 7: — Bom a Copagaz ela oferece pros seus funcionários uma série de benefícios né... hoje ela oferece um plano de saúde, a unimed, pra todos os funcionários e seus dependentes...

Pesquisadora: — Os funcionários tanto a mulher como o homem, o plano também tem cobertura para os dependentes?

Entrevistado 7: — Isso... os dependentes são assim... a legislação prevê, pro homem esposa e filhos, pra mulher filhos, o marido não é dependente da mulher para efeito de legislação, então são dependentes né e eles têm opção tanto funcionário como os dependentes, de optar no caso de acomodação em apartamentos, existem dois tipos de plano... o básico que é a enfermaria e a acomodação em apartamento então, ele tem a opção de escolher com um complemento a mais, um valor pequeno para caso ele opte pelo apartamento, então e oferece o plano médico né, o plano de saúde, o plano odontológico, nós temos hoje a uniodonto, esse convênio é extensivo também a todos os dependentes né, temos aí a alimentação dentro da empresa, então a gente fornece café da manhã para todos os funcionários, almoço, e um lanche a tarde ta... são refeições balanceadas, muito bem feitas né, e que a gente, a empresa da isso pro funcionário...

Pesquisadora: — E essas refeições são descontadas no salário dos funcionários?

Entrevistado 7: — Sim o desconto ele existe né... pois a legislação diz que é preciso cobrar um valor mínimo né, mas é um valor muito irrisório por três refeições, além disso também tem a cesta básica, que hoje em dia está em R$ 160,00, é uma cesta básica que vem através de um cartão de crédito onde as pessoas podem comprar o que for necessário, tem também um botijão de gás todo mês, o funcionário recebe um botijão de gás por mês, realmente uma grande ajuda né... a empresa hoje ela tem bolsa de estudos, a empresa ajuda a pagar, pode ser 1º grau, segundo ou terceiro grau, a empresa participa com um percentual, 70% pra pagar a faculdade, escola, e às vezes até curso alguma pós, alguma especialização, dependendo de cada função, às vezes a empresa aprova...

Pesquisadora: — Existe alguma quantidade de bolsas por ano?

Entrevistado 7: — Não existe um número... funciona da seguinte forma, no começo do ano todos os interessados fazem inscrição, vem faz a solicitação formal pra empresa, qual o curso né tudo certinho, e todas essas solicitações são enviadas para a matriz, no qual o comitê gestor lá verifica e aprova, mas o que a gente tem visto assim é que praticamente 100% é aprovada, a não ser que a pessoa esteja querendo um curso que não tem nada a ver com aquilo que você faz na empresa né, tem que ser um curso compatível com aquilo que você desempenha na empresa né... praticamente todas as solicitações são atendidas, além das solicitações aquelas que são renovações são imprescindíveis, começou tem que conclui, então os novos casos é que são analisados mas todos têm sido atendidos, mas é uma grande ajuda, é hoje o funcionário receber uma ajuda pra pagar os seus estudos, realmente é uma grande ajuda, é então essa questão de, de estudo, crescimento profissional, ela pede muito isso da gente de se aperfeiçoarem, de estudarem, de terem crescimento né, fora disso tem seguro de vida que as empresas oferecem né, então são esses benefícios...

Pesquisadora: — O que você acha dos salários?

Entrevistado 7: — Eu vejo hoje os salários da Copagaz como acima da média de mercado... eu vim de uma outra empresa, trabalhei na área de recursos humanos onde eu tinha contato com todas as demais empresas, então eu sempre tive pleno conhecimento da realidade do mercado né, então realmente quando eu cheguei na Copagaz e hoje mesmo se for fazer qualquer pesquisa nós temos hoje aí de mercado nós estamos acima da média... e isso eu vou

dizer pra você em todos os níveis, por que às vezes tem empresa que tal nível salarial é maior, mas mesmo o nosso operacional... aliás o nosso operacional é o que mais chama atenção, por que nossa média hoje do nosso pessoal operacional, é uma média muito boa, e assim conseqüentemente né a empresa tem uma política salarial com todos, então a empresa tem uma média salarial muito boa, eu vejo que acima do mercado...

Pesquisadora: — Sobre os planos de saúde, os funcionários é que pagam?

Entrevistado 7: — Todos esses benefícios sempre tem uma pequena participação né, uma pequena participação do funcionário... é a unimed hoje ele tem um desconto, independente do número de dependentes ele tem um desconto percapta de R$ 60,00, pra você ter uma idéia a unimed sai hoje pra empresa percapta uma média de R$ 80,00 independente de quantos dependentes tenham é descontado um valor único pra todo mundo, se o funcionário opte em ter acomodação em apartamento ele vai pagar a diferença entre o plano básico e o plano apartamento então aí essa é uma opção dele né... a uniodonto também é um valor que é descontado que também é percapta né, mas são valores bem pequenos, em torno de R$ 12,00 ou R$ 13,00 ta, então são valores assim bem irrisórios para cumprir as questões de legislação mesmo ta.

Pesquisadora: — Qual a sua visão sobre o ambiente de trabalho?

Entrevistado 7: — Olha eu acho que o ambiente de trabalho é ele é muito bom... tanto que nos últimos anos consecutivos a empresa tem ganhado prêmios por ser uma das melhores empresas pra se trabalhar né, melhor em gestão de pessoas, melhor porque tem um ambiente de trabalho muito saudável, muito é um ambiente assim de companheirismo, de confiança, de respeito... as pessoas são ouvidas, tem liberdade de expor seus problemas, tem liberdade de dar sugestões né, não existe aquela, aquelas barreiras entre gerentes e subordinados né, todas são tratados de forma igual né, tanto que nós almoçamos juntos todos nós, a comida que o operacional almoça é a nossa comida, então não tem diferenciação, os mesmos benefícios que nós temos eles também têm né, então é um clima, eu vejo como assim um, um clima muito bom, um ambiente muito bom, não existe aquelas, é muito informal, não tem aquela formalidade toda, nós estamos muito juntos... uma vez por ano quando nós fazemos a nossa semana de prevenção interna de acidente, a gente já fez várias vezes em forma de gincana, onde se formam grupos, equipes, que essas equipes envolvem todo mundo todas as pessoas, do operacional, do administrativo, do comercial, da gerência, e competem entre si, e criam e se desenvolve num ambiente muito saudável, de muita amizade, de muito companheirismo, então eu vejo o nosso ambiente como um ambiente muito bom, eu estou falando isso da filial em Campo Grande mas, pelos resultados que a gente vê, por que isso, as empresas são formadas, porque a empresa somos nós funcionários que formamos a empresa e com certeza a cultura da empresa ela é disseminada..conseqüentemente se nós aqui a empresa, a diretoria coloca pessoas que têm esse perfil, é o perfil da empresa, então conseqüentemente as demais filiais também deve ter um perfil igual ao nosso, se não, nós não estaríamos recebendo os prêmios pois os questionários são respondidos por todas as filiais, então a gente vê que é um ambiente muito bom pra se trabalhar, assim as pessoas são valorizadas... as pessoas se sente orgulhosas de ta trabalhando na Copagaz muitas vezes a gente, às vezes você contrata pessoas pra serviços temporário por alguma situação, e quando chega na hora de ir embora as pessoas ficam triste, é o maior sonho das pessoas de trabalhar, de continuar na Copagaz então isso nos deixa muito felizes, porque as pessoas vêem e gostam de ficar aqui, gosto de trabalhar aqui, vem pro trabalho feliz né, então eu sinto isso ok.

Pesquisadora: — Como você percebe as comunicações internas, as informações que são passadas, situações novas?

Entrevistado 7: — É... eu vejo a comunicação da Copagaz é bem fácil né, nós costumamos passar adiante as informações, todas as informações importantes de resultados, metas, de coisas novas na empresa que estão ocorrendo né, muitas vezes nós temos alguma situação de algum projeto, algumas coisas então a gente fala pra todo mundo, reúne, um projeto de acidentes zero, eu não mencionei lá mas tem o projeto de acidentes zero que é outra preocupação... é tanta coisa que a gente acaba esquecendo, né então ela é muito preocupada não só com o meio ambiente mas também com a segurança, com a segurança do trabalhador, não só a segurança do trabalho, mas também a segurança da vizinhança, nós temos lá... a empresa tem investido muito na segurança do trabalho também, em melhorar o trabalho, eliminando as questões de risco, ela agora recentemente, foi feito todo um projeto de incêndio novo aqui na filial, com equipamentos moderníssimos, coisas bem modernas espalhados por todo o parque né, um reservatório de água enorme para caso aconteça alguma coisa, os funcionários são treinados, nós somos treinados em combate a incêndio, para atender a segurança... então a empresa tem se preocupado muito com isso,acidentes zero, onde a gente tem metas de quanto tempo a gente consegue ficar sem acidente, hoje dia 2 de fevereiro de 2007 nós já estamos com... 530 dias sem acidentes, ela tem um projeto assim 200 dias sem acidentes ela ganha um churrasco pros funcionários, com um ano 365 dias, um churrasco mais alguma coisa de brindes para sortear entre os funcionários, e a partir de um ano a cada 100 dias a gente faz uma comemoração... então isso é muito importante, a gente vai faz reuniões com pessoal, divulga isso, valoriza, reforça né, tudo aquilo que tem de diferente, a gente faz reuniões para informar tudo o que está acontecendo, as coisas boas, quando é ruim também vamo ta falando, então eu vejo a comunicação muito fácil, a matriz também tem os informes diários, pra ta informando todos os funcionários do que ta acontecendo, por exemplo alguns itens que diariamente nós somos informados, como foi a venda de ontem a nível de Brasil, então as filiais se relacionam muito em cima de informações... são divulgados no final do mês a arrecadação de todas as filiais, da empresa como um todo são repassados, toda e qualquer informação que a gente precisa sempre são passadas pras filiais, as comunicações importantes o que está ocorrendo, alguma situação, uma ou outra situação de mercado, que está ocorrendo em outra região para que todos fiquem informados... então existe essa troca de informação na nossa filial, eu vejo que a comunicação é boa ta.

Pesquisadora: — Como você percebe o reconhecimento dos consumidores em relação aos serviços prestados pela Copagaz?

Entrevistado 7: — Olha... eu vejo como sendo uma coisa muito forte, a Copagaz hoje, principalmente, ela tem uma imagem muito forte, as pessoas associam a Copagaz ao grupo Zahran, a família Zahran, que é uma família muito conceituada, que as pessoas falam muito bem, então é... eu vejo como uma imagem muito forte, e essas coisas de responsabilidade social, todas essas ações elas têm assim um valor muito forte na sociedade, isso é visto, isso é falado né, e isso eu vejo que o nosso produto né, ele tem uma aceitação, ela tem uma aceitação maior porque a, é a Copagaz, Copagaz pro consumidor hoje eu vejo como credibilidade, a é a Copagaz tem credibilidade, não que as outras não tenham... mas eu vejo muito isso nos consumidores, então tenha essa imagem de credibilidade, de empresa séria, de empresa justa, de empresa certa, e isso a gente vê não só no consumidor, mas a gente percebe junto aos órgãos ta, aos órgãos públicos, uma DRT.

Pesquisadora: — O que significa DRT?

Entrevistado 7: — É o... o Delegacia Regional do Trabalho... parte de legislação trabalhista né, esses órgãos que tem um fiscal que faz a fiscalização e da os parabéns olha está muito bom, a secretaria de fazenda, os órgãos nos quais nós somos fiscalizados, que vê a empresa como uma empresa séria, que tem credibilidade né... então eu vejo dessa forma, o próprio

órgão do meio ambiente, a ANP agência nacional de petróleo que tem uma legislação, porque a nossa atividade é regida por uma legislação que tem que tá tudo muito certo, então eu vejo que a Copagaz é uma empresa realmente muito forte, e que todas essas ações ela só vem contribuiu e fortalecer essa marca e esse nome.

Entrevistado 8

Pesquisadora: — Qual o seu entendimento sobre responsabilidade social?

Entrevistado 8: — Gislene responsabilidade social é no meu ponto de vista, é onde todo cidadão ou a empresa pode ter perante a sociedade... nos itens aonde são deficitários... aonde o país e o governo não ta conseguindo atender e existe uma necessidade ou por falta de segurança, ou por falta de higiene, como por falta de saúde, ou por falta de educação, onde alguns desses itens estão deixando a desejar... e a empresa ou qualquer cidadão possa contribuir de forma voluntária com algum projeto, ou com alguma participação ou financeira, ou com algum patrimônio ou com algum projeto que visa modificar e melhorar o bem-estar da sociedade.

Pesquisadora: — Que mudanças você percebe na Copagaz após começar a se falar em responsabilidade social?

Entrevistado 8: — Olha eu estou na Copagaz desde julho de 2005... então vai fazer dois anos, e é com grata surpresa que quando eu cheguei, as situações implantadas, os projetos implantados pela Copagaz já existiam e o que ta acontecendo é que tão dando continuidade... e há alguns projetos interessantes, e recentemente estamos implantando o PAPS que está sendo multiplicado aí para todas as filiais

Pesquisadora: — O que é o PAPS?

Entrevistado 8: — O programa PAPS... é um programa de adoção a princípios sócio ambientais... que preza pela preocupação da Copagaz com o meio ambiente, que é uma preocupação mundial e passa a ser da Copagaz também... ela ta multiplicando esse programa com os colaboradores internos, todos os funcionários e também com a rede de revendas, espalhada por todo o Brasil, que é a defesa do meio ambiente, a aplicação de forma correta... o não desmatamento do cerrado, a não poluição dos rios, a preservação da fauna e da flora, esses aspectos de, de defesa ao meio ambiente.

Pesquisadora: — O que a Copagaz faz para apoiar o desenvolvimento da comunidade tanto no entorno da Copagaz como na comunidade em geral?

Entrevistado 8: — Gislene a Copagaz no estado todo e principalmente aqui em Campo Grande ela tem um papel muito importante, é uma empresa regional né... ela nasceu aqui em Campo Grande e se ampliou, então a marca Copagaz é muito forte, e esse apoio, ela tem procurado a comunidade, é propiciando empregos as pessoas carentes, a comunidade aqui em volta da Copagaz, os mais necessitados, ela tem um programa que é de beneficiar, favorecer as pessoas que querem se qualificar em cursos de informática, em cursos para a profissão né, para encaminhar e qualificar porque algumas pessoas que desejam e não tem condições financeiras então a Copagaz ajuda através da fundação... e outra situação interessante assim é a doação que ela faz em GLP, em gás para algumas entidades carentes, como hospitais, igrejas, entidades filantrópicas, que tem um papel importante na sociedade, e para fazer os alimentos eles necessitam do gás, e não tem a disponibilidade financeira, então a Copagaz ajuda Com o gás ta.

Pesquisadora: — E sobre investimento na preservação do meio ambiente, você falou um pouco sobre o PAPS, o que mais a Copagaz faz?

Entrevistado 8: — A Copagaz ela estabeleceu um projeto... ela assinou um convênio com a universidade Uniderp agora, focado para justamente, é... está mais direcionado para o meio ambiente e estudar formas de evitar grandes desmatamentos... substituir carvão por gás, substituir outros tipos de energias pelo GLP e, pois o GLP é ecologicamente correto, ele ajuda no processo de defesa da ecologia... então a gente pode falar recentemente esse convênio, com uma instituição tão conceituada quanto a Uniderp, esse é um projeto que passa na minha mente agora.

Pesquisadora: — Sobre investimentos no bem-estar dos funcionários e dependentes?

Entrevistado 8: — Tem vários né, a Copagaz não consegue enumerar a quantidade de benefícios... você ta perguntando sobre benefícios como investimento?

Pesquisadora: — Sim todo tipo de investimento inclusive os benefícios.

Entrevistado 8: — Investimento nesse caso aqui... além do salário que é pago em dia, nunca houve em 51 anos de existência da Copagaz nunca houve um atraso de um dia sequer, ela tem um convênio excelente com a unimed, tem a cesta básica que o pessoal aí reclama é do peso e não dos componentes, porque ela é pesada pra carregar, é difícil de levar pra casa... um vale gás para cada um dos funcionários, a gente tem o vale refeição, a gente tem esse apoio da fundação Zahran que é do grupo, tanto a Copagaz, a TV, e a própria fundação de cursos que possam estar ajudando na qualificação dos funcionários, de pessoas ligadas a sociedade, e de filhos de funcionários...

Pesquisadora: — A fundação Zahran não oferece só cursos de informática então?

Entrevistado 8: — Ao primeiro momento eu vejo informática, mas... eu preciso me aprofundar um pouco sobre se existe alguma coisa de carpintaria, ou costuras, eu preciso me inteirar, a informática tenho certeza... bolsa de estudo é fantástico esse benefício, ajudar as pessoas a se graduarem, a Copagaz da ajuda para graduação, pós-graduação, mestrado, ela auxilia no que mais, olha tem uma quantidade de benefícios que a gente nem consegue enumerar... auxílio pros brigadistas de combate a incêndio, é um valor solidário aí de, de um auxílio né pra poder, acaba sendo um benefício indireto, deixe-me ver que mais, médica é...

Pesquisadora: — Como você vê o valor salarial relacionado com o mercado?

Entrevistado 8: — Pra mercado nacional, tá dentro do mercado sim, pra região que nós estamos aqui em Mato Grosso do Sul ele está acima do mercado, algumas regiões do país ela está acima, como aqui no Centro-Oeste, no nordeste a gente pode falar que a Copagaz tá acima, no âmbito Brasil, São Paulo, Minas, Rio, podemos falar que ta bem competitiva...

Pesquisadora: — E existe alguma política ou plano de cargos e salários?

Entrevistado 8: — Sim o salário dela do colaborador, ele obedece níveis... cada função tem ranquiado, aquela função tem os níveis para buscar justiça para todos os colaboradores, então tem... todos os gerentes têm os níveis, os encarregados, o pessoal de produção, então assim existe o plano de cargos e salários e também tem de dar grandes oportunidades a prata da casa, a pessoas que demonstram talentos, que estão em destaque, então ela dá oportunidade basta as pessoas se prepararam, se qualificar, trabalhar com dedicação, com comprometimento, sendo fiel aos princípios e aos valores dela, certamente essa pessoa tem tudo para crescer dentro da empresa.

Pesquisadora: — Qual a sua visão sobre o ambiente de trabalho aqui na Copagaz?

Entrevistado 8: — O ambiente de trabalho é excelente é... toda pessoa que entra na empresa, no primeiro dia ela já comenta que parece que ta no meio da família porque a receptividade é muito boa, o clima é muito bom, é muito bom pra excelente, não tem dificuldade de ninguém se adaptar, a receptividade é da cultura da empresa assim, não se planta da noite pro dia, é de anos de trabalho, é o normal das pessoas então assim, isso é a forma... é a identidade da empresa, o bem-estar, esse clima favorável a você se dedicar ao trabalho, a tratar bem as pessoas, a ser bem recebido, então essa é a identidade da empresa, posso falar que é excelente o clima.

Pesquisadora: — Qual a sua percepção sobre as comunicações aqui dentro da Copagaz, como são passadas as informações, há bom acesso nas comunicações?

Entrevistado 8: — As pessoas elas têm liberdade de expressão, é dada a elas... situações novas são discutidas, informações estratégicas, mudanças de procedimentos, seja de rotina ou de alguma política, tranquilamente é repassado a todos os colaboradores, independentemente de hierarquia... então qualquer mudança que venha a ocorrer a informação flui normalmente, de uma forma bem descentralizada, a informação se expande naturalmente e ninguém é pego de surpresa com alguma mudança de procedimento, tudo é feito com antecedência, e muito ágil, a empresa tem muita facilidade de disseminar a informação e na comunicação.

Pesquisadora: — Como você percebe o reconhecimento dos clientes, dos consumidores sobre serviços prestados pela Copagaz?

Entrevistado 8: — Quando você fala o consumidor é o consumidor final... ou o cliente que e um revendedor?

Pesquisadora: — Você tem tanto os revendedores como os clientes finais?

Entrevistado 8: — É a empresa adquire da Petrobrás, ela engarrafa e distribui, e ela vai passar para o revendedor, para o posto de revenda e para o consumidor final, então tem essa cadeia, Copagaz né... no processo dela ela tem contato com o revendedor, com o posto de revendas e com o consumidor final.

Pesquisadora: — Você pode falar sobre todos.

Entrevistado 8: — O consumidor final pode ser tanto industrial como residencial...

Pesquisadora: — Você pode falar de uma forma geral sobre todos eles, se existe alguma diferenciação, se você percebe o reconhecimento maior vindo de algum deles.

Entrevistado 8: — Em Mato Grosso do Sul eu posso afirmar que o consumidor final, tanto o industrial como residencial... ele tem uma preferência pela marca Copagaz muito forte, ele prefere o botijão verde, o botijão é a marca Copagaz ela tem um peso muito grande aqui, a gente percebe essa adoração, com essa preferência, com relação ao posto de revenda e revendedor... a gente percebe o prazer dessa preferência em tá trabalhando com a nossa marca, em todas as visitas, em todos os contatos, a gente percebe um carinho né, um carinho na forma, em proteger, em zelar pelo nome...

Pesquisadora: — Qual a diferença entre revendedor e postos de revenda?

Entrevistado 8: — Esse revendedor ele faz atacado e varejo, o posto de revenda ele só faz varejo, essa é a diferença... então eu posso afirmar que tem sido muito positivo e motivador esse contato e perceber com clareza essa identidade com a marca Copagaz e aqui em Mato Grosso do Sul e em outros pontos que eu trabalhei... a gente percebe também uma facilidade do cliente final com a nossa cadeia de distribuidores e posto de revenda, eles se comunicam fácil dentro da empresa, eles não ficam sem resposta, eles têm os canais de comunicação, eles

são atendidos e os problemas são solucionados, então eu vejo como muito bom esse contato, esse relacionamento...

Pesquisadora: — Você acha que essa preferência tem um motivo aparente?

Entrevistado 8: — Sim eu acho que tem um motivo sim, na verdade são vários motivos... o consumidor e o revendedor sabem que a Copagaz é uma empresa idônea, que zela pela segurança dos seus produtos, que zela pelo crescimento das pessoas, o crescimento do estado, em pagar seus impostos em dia, em pagar os funcionários em dia, em fazer o transporte com segurança, em fazer a requalificação do produto... em ter uma base de engarrafamento que tem a brigada de combate a incêndio, que têm o cuidado para evitar acidentes, ela procura ter os equipamentos dela em excelente estado de uso, ela cumpre as normas estabelecidas pela NP, pelo bombeiro, pela legislação vigente... então isso tudo é percebida pelo consumidor então é uma empresa séria e idônea, e que tem todas essas preocupações que leva segurança e confiabilidade para dentro de casa de cada consumidor né.

Entrevistado 9

Pesquisadora: — Qual o seu entendimento sobre responsabilidade social?

Entrevistado 9: — Responsabilidade social seriam as ações né... que a empresa faz em termos dos colaboradores ou mesmo da comunidade em si... ou até mesmo em relação ao meio ambiente né, são ações que ela executa né com, com as pessoas envolvidas no processo da empresa.

Pesquisadora: — Que mudanças você percebeu na Copagaz desde que começou a falar em responsabilidade social?

Entrevistado 9: — Bom com relação ao meu processo na área operacional... a gente fez é, fizemos bacias de contenção é, então isso aí os funcionários passaram pra gente assim né, é importante né a empresa se dedicar assim para preservar o meio ambiente...

Pesquisadora: — O que exatamente faz essa bacia de contenção?

Entrevistado 9: — Produto que vaza não vai mais pro solo... então antigamente acontecia né do produto poluir o solo, poder ir né, então nós temos a bacia de contenção, que previne danos ambiental né então a gente atende a legislação vigente, e tem um relatório e esse relatório eu que faço, e a gente faz todo o processamento dos materiais, coletados em tambores... depois de quanto tempo a gente vai coletar e dar destino a isso com cuidado para não poluir o meio ambiente e tudo isso a empresa vem fazendo, as mudanças na minha área seriam mais essas...

Pesquisadora: — E de uma forma geral na Copagaz?

Entrevistado 9: — Bom a empresa ela tem outras ações que ela desenvolve... a fundação Zahran tem cursos de informática e são abertos aos familiares né, então a família fica muito feliz com isso, em ta tendo esse apoio, e mesmo a outras coisas né, por que o nome da empresa Copagaz é muito forte aqui no estado né... então se você fala que trabalha na Copagaz, as pessoas têm orgulho de trabalhar na Copagaz, e os investimentos também que a gente faz, na área de segurança, o sistema novo de combate a incêndio... então hoje a gente trabalha mais seguro né, é algo que não ta acontecendo com a sociedade mas que é um risco que a gente ta deixando de correr por causa dessa preventiva que a gente faz.

Pesquisadora: — E quanto ao apoio ao desenvolvimento da comunidade, que ações a Copagaz desenvolve para apoiar a comunidade?

Entrevistado 9: — Bom apoio à comunidade nós temos em São Paulo né... não sei se já comentaram sobre o projeto Cirineu que atende a pessoas de baixa renda, da assistência, e isso é um trabalho importante que a Copagaz faz como apoio à comunidade,

Pesquisadora: — E aqui em Campo Grande, em Mato Grosso do Sul?

Entrevistado 9: — É a gente tem vamos colocar assim, como desenvolvimento da comunidade...

Pesquisadora: — Você citou o projeto Cirineu em São Paulo que apóia a comunidade, e aqui em Campo Grande ou em Mato Grosso do Sul?

Entrevistado 9: — Não seria sempre assim... mas algumas vezes no ano a gente faz uma arrecadação, arrecada alimentos, nossa CIPA né, semana da SIPAT... a gente arrecada produtos e depois distribui na comunidade é isso que a gente faz são inúmeros trabalhos durante o ano...

Pesquisadora: — O que é a SIPAT?

Entrevistado 9: — Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, nesta semana às vezes tem gincana, com coleta de alimentos né pra distribuir pra entidades, pra ajudar a comunidade.

Pesquisadora: — E sobre o investimento na preservação do meio ambiente, você havia citado algo no início, existe mais alguma ação?

Entrevistado 9: — Na área operacional né a gente investiu em cabines de pintura né com filtro, então a gente deixa de emitir poluentes, então a gente recolhe tudo nos filtros e essa borra é dado um destino correto né...

Pesquisadora: — Esse poluente ia para o ar?

Entrevistado 9: — Isso mesmo... ia pro ar né, e esse é um investimento que a gente fez, e essas bacias de contenção também não deixa poluir o solo, então hoje a gente tem um trabalho para não agredir o meio ambiente.

Pesquisadora: — Então isso não faz muito tempo? Essa bacia de contenção, as cabines de pintura?

Entrevistado 9: — Faz mais ou menos uns cinco anos que a gente vem trabalhando forte em cima disso para o meio ambiente... tem diversos outros fatores, outra ação também que a gente faz é a conscientização sobre a limpeza né, cada um passa num lugar, pega um copinho, pega um papelzinho, e assim a gente procura manter nossa área de trabalho limpar né, pra não contaminar né o solo né, então hoje a gente não tem mais lavagem de veículos, que antes tinha lavagem de veículos... então a gente ta fazendo de tudo pra não agredir o meio ambiente.

Pesquisadora: — E você acha que essa preocupação com meio ambiente ela vem do que ou de quem, alguém começou a falar sobre isso?

Entrevistado 9: — Olha eu acho que é um trabalho assim em conjunto... foram muitas discussões, um ou outro foi vendo e a gente foi conversando e mudando, levando isso pra frente, mostrando a necessidade, porque a filial depende da matriz, por exemplo... na minha área, o meu departamento é de engenharia, modificações que a gente queira fazer, a gente entra em contato com eles leva a importância de fazer e eles aprovam, então é um trabalho feito em conjunto, identificar né a necessidade.

Pesquisadora: — E sobre o investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes?

Entrevistado 9: — Bom... são muitas coisas que a Copagaz oferece para os funcionários como já foi comentado né há investimento em todos os itens, tem a participação nos lucros, o vale gás, a gente tem o auxílio funeral, bolsa de estudos, tem a assistência médica, odontológica, mesmo a fundação né, a gente tem o curso de informática para nossos familiares e pros funcionários.

Pesquisadora: — A fundação oferece apenas o curso de informática?

Entrevistado 9: — Bom a princípio é a informática né... nós temos algumas atividades assim como o aniversariante do mês onde reúne todo mundo, tem também que a cada 100 dias sem acidentes a gente faz um churrasco pra todo mundo, então são inúmeras ações que a gente faz...

Pesquisadora: — O que você acha do nível salarial da Copagaz?

Entrevistado 9: — É bem acima da média, é acima da média, realmente o pessoal gosta de trabalhar na Copagaz... sinceramente é um diferencial, e tem o nome né que representa a Copagaz a marca tem uma força muito grande, então é um orgulho trabalhar na Copagaz a gente ouve que quem entra não quer sair nunca e isso é importante.

Pesquisadora: — Qual a sua visão sobre o ambiente de trabalho, o clima dentro do Copagaz?

Entrevistado 9: — Olha o nosso ambiente e muito bom, a gente tem uma comunicação boa, tudo que a gente pede sempre alguma coisa é feita de forma agradável, não é imposta, sempre que a gente vai fazer alguma modificação a gente reúne o pessoal ouve as opiniões discute o que vai fazer, então as decisões são sempre em conjunto, então isso melhora muito o ambiente...

Pesquisadora: — Essas reuniões são feitas com as pessoas envolvidas nesse processo onde vai haver as mudanças?

Entrevistado 9: — Isso mesmo... quando tem alguma coisa pra fazer a gente já comunica o pessoal já vê o que é pra fazer, e principalmente aqui dentro da unidade né, quando chega alguma informação nova ela é repassada através de reuniões né, hoje a gente tem uma comunicação muito boa, um ambiente muito bom de se trabalhar, então realmente é bom.

Pesquisadora: — Você citou algo sobre as comunicações, fale mais sobre a sua percepção sobre as comunicações internas.

Entrevistado 9: — Bom hoje com a informática né a comunicação que vem da matriz ela chega muito rápida né, e a gente procura passar assim de uma forma rápida, por exemplo... tem uma informação que têm que ser dada então a gente procura os setores rapidamente e o método de reunião é o método que a gente procura fazer, e se for o caso de uma informação sobre um acidente no local... a gente pára o processo reúne todo mundo e já passa a informação, então é tudo muito rápido é de imediato.

Pesquisadora: — E sobre o reconhecimento dos consumidores quanto aos serviços prestados pela Copagaz?

Entrevistado 9: — Bom... se a gente for olhar em relação ao nosso produto, a informação que a gente recebe é que a Copagaz trabalha com qualidade né já é forte a marca, a gente tem alguns consumidores que vem aqui nos visitar ele vê que a empresa investe na qualidade... na segurança e isso passa a imagem do produto, e é essa imagem que eles têm do produto, que é uma empresa idônea né, que investe nos funcionários né, então é essa imagens, assim é o reconhecimento do produto e dos serviços...

Pesquisadora: — Os clientes podem visitar a Copagaz? Para entender como é o processo do gás?

Entrevistado 9: — Pode sim, com certeza o que precisa é antes entrar em contato né para ver o melhor dia né, mas é aberto sim...

Pesquisadora: — Você acha que as pessoas, os consumidores já estão comparando produtos de empresas que demonstram ações que estão desenvolvendo a responsabilidade social?

Entrevistado 9: — olha eu acho que há um início já... mas a maioria ainda vai assim pelo preço, então ainda não tem esse lado, eu acho que é uma questão de cultura, eu não sou daqui né, eu sou de São Paulo, é um pouco diferente, mas eu acho que as pessoas já estão buscando analisar todos os lados, de não ver o produto só pelo preço...

Pesquisadora: — A Copagaz não é o menor preço de mercado?

Entrevistado 9: — Aí eu não tenho como saber assim né... mas eu acho que é um preço competitivo, eu penso né em relação a esses fatores, a qualidade, preço não é da minha área né, acho que há um preço diferenciado mais em função da qualidade, da segurança...

Pesquisadora: — Nessa questão da segurança houve um investimento grande da Copagaz?

Entrevistado 9: — Houve um investimento alto, tem a brigada de incêndio né, então todos os brigadistas passam por treinamento anual, a gente tem a CIPA que é obrigatória pelo número de funcionários... então tem esse investimento em segurança, a gente faz o treinamento, a gente faz simulados periódicos, e a gente investe na aquisição de equipamentos né... mesmo agora a gente está investindo na troca dos equipamentos dos vasos estacionários, porque a gente ta no local onde há comunidade em volta, então eles estão seguros, e eles precisam saber que a empresa não ta poluindo, não ta fazendo algo que possa causar acidentes, e isso vai espalhando, os próprios funcionários passam isso pra comunidade, que a Copagaz está investindo nas pessoas... bom... outra coisa também é que a gente não tem água servida da companhia de água, então qual é a preocupação nossa, temos muitos funcionários e uma água que vem do poço e muitas vezes pode não estar com a qualidade adequada... então existe uma portaria do ministério da saúde que diz assim, se você não tem água servida você deve tratar a água, mas não existe nenhuma lei ainda que obrigue a empresa a tratar a água, então esse foi um projeto que eu desenvolvi, o posto já existia né então eu contratei uma empresa para fazer a limpeza, adicionar cloro, então semanalmente é feita a coleta dessa água... então hoje a gente tem água tratada pra todos os funcionários, então essa é uma ação também que a gente fez para os funcionários mesmo que ainda não exista uma lei obrigando, então a gente pega água do poço e trata a água, dentro dos parâmetros que a vigilância sanitária exige, e aí esses laudos a gente envia para a vigilância sanitária...

Pesquisadora: — Já que você falou em legislação, você acha que essas normas de segurança as mudanças que ocorreram aqui na Copagaz também são devido a legislação?

Entrevistado 9: — Não... a gente começou a fazer porque a gente viu a preocupação que tinha de tomar água do poço, aí como já existe essa legislação a gente se antecipou mas não porque existe a legislação, a própria empresa de vigilância falou, não vocês não precisam fazer o tratamento, pois a água do poço está dentro do exigido, mas a gente acha necessário né fazer isso... então é uma ação que não é obrigado, e mesmo porque aqui no estado quando começou há uns cinco anos não se falava nisso nós fizemos porque achamos importante, então nós fomos buscando melhorar o sistema para atender o colaborador em segurança e em tudo o que é importante.

Entrevistado 10

Pesquisadora: — Qual seu o entendimento sobre responsabilidade social?

Entrevistado 10: — A responsabilidade social é quando você tem uma corporação que tá inserida na comunidade e ela gera ações, obviamente ações que visam o lucro ta, que tem aquela preocupação com toda a região em volta dela... em suma não adianta ela ganhar sozinha o lucro, ela tem que transferir parte desse lucro em ajuda, os benefícios pra sociedade né, para as pessoas da comunidade, então meu entendimento sobre responsabilidade social é isso, ou seja... não adianta você ter o lucro predatório, você deve partilhar aquele lucro pra que ele se torne em benfeitorias pra comunidade, exemplo de escolas, creches né, você tem que fazer com que a pessoa se sinta bem no ambiente para que ela retribua tudo para a empresa automático.

Pesquisadora: — Que mudanças você percebeu na copagaz após começar a se falar em responsabilidade social?

Entrevistado 10: — A primeira mudança foi a difusão disso para todos por parte da gerência, do alto gerente para todos os colaboradores, numa ação participativa... então os colaboradores eles tem uma consciência maior de que é preciso além de produzir, de trabalhar, ajudar de uma forma espontânea, sem esperar retorno nenhum, trazendo algo que você ajude a melhorar o ambiente social de outras pessoas... a gente tem um exemplo disso algo que a empresa desenvolve em São Paulo que é o projeto Cirineu, os funcionários doam parte do tempo de eles, nos finais de semana para ajudar nos projetos sociais, cada um contribui com a sua parcela, a pessoa que tem conhecimento em contabilidade, em administração, pra levar um conforto maior pra pessoas...

Pesquisadora: — E você vê que os colaboradores da copagaz já têm essa percepção da responsabilidade social, de realizar os trabalhos voluntariamente?

Entrevistado 10: — A gente percebe que sim, principalmente as pessoas que têm um nível de instrução maior elas se preocupam e procuram difundir isso dentro da empresa, não fica retido pra parte administrativa, o escritório... a gente percebe que as pessoas do operacional que não davam importância pra isso, e devido à influência dos colegas que dão mais importância, passaram a se envolver mais nesses projetos.

Pesquisadora: — E o que é que a Copagaz faz, que tipo de ações ela realiza para o desenvolvimento da comunidade?

Entrevistado 10: — Bom... anualmente é promovida uma gincana interna na empresa que visa a arrecadação de alimentos, tem as equipes, e o principal objetivo das provas é a arrecadação de alimentos que depois a gente distribui para instituições de caridade aqui dentro de Campo Grande... existem ações também que fazem parte do grupo, é a parte que deu apoio à cozinha popular, que fica próximo ao lixão aqui de Campo Grande, é a copagaz apóia essa ação inclusive doando o gás de cozinha, ela tem ações da escola de informática que também do grupo, que ajuda as pessoas mais carentes a aprenderem informática, ela tem um incentivo de bolsa de estudos, na qual ela custeia os estudos para nível superior e outros cursos, ela tem esse apoio não só para funcionários mas como para pessoas da comunidade, caso precise...

Pesquisadora: — Então se alguém procurar a copagaz e pediram auxílio para estudar, essa pessoa consegue uma bolsa?

Entrevistado 10: — É claro que precisa passar por todo um processo de análise para verificar a disponibilidade de caixa da empresa, pois é feito pela fundação, pela copagaz que é do

mesmo grupo mas é feito pela fundação, então pode ter alguns casos assim e ter a bolsa de estudo.

Pesquisadora: — E sobre o investimento na preservação do meio ambiente?

Entrevistado 10: — A empresa nesse último ano ta revolucionando muita coisa, foi adotado agora o PAPS... programa de adoção participativa sócio ambiental, que visa melhorar os processos e criar ações para o meio ambiente, pois todo o processo produtivo você tem alguma agressão ao meio ambiente não tem jeito, então o plano de adoção de princípios sócio ambiental ele ta sendo difundido de maneira bem firme dentro da empresa, conscientizando as pessoas de uma forma geral sobre a preservação do meio ambiente, esse projeto vai ser mais aprofundado nesse ano de 2007, mas a empresa ta com essa preocupação, com esse foco de produzir, além de industrializar algum produto, ter a preocupação de manter a região... a empresa investiu recentemente em equipamentos, no parque, ela ta preocupada, por exemplo, as frotas estão sendo trocadas atualmente para reduzir a emissão de poluentes, quer dizer isso é um trabalho formiguinha, você vai e você planta para você colher daqui a algum tempo, eu te diria que de agora do finalzinho de 2006 para 2007 é que essa mentalidade tá sendo implantada e difundida

Pesquisadora: — Porque começou a ser difundida essa nova mentalidade?

Entrevistado 10: — Visão global... o nosso presidente ele é muito preocupado com as coisas, com os assuntos globais, e hoje realmente ta em moda, ta em voga esses assuntos como do aquecimento global, a questão é que o homem ele precisa ter a consciência de que destruiu é impossível voltar atrás, mas que é importante amenizar essa agressão ao meio ambiente, isso tudo com certeza parte da direção da empresa que fica em São Paulo, e que difunde, é que tá procurando trazer novidades e isso agrega também valor a nossa marca e ao nosso produto... que isso é comércio realmente, não tem jeito, mas você pode comercializar poluindo menos o meio ambiente, então esse é um projeto que ele não veio da base da pirâmide, e o que mais me deixou, e o que deixa a gente motivado é que isso parte de onde você menos esperava dos superiores, você não pode detonar com os consumidores, você não pode acabar com a comunidade, você não pode tirar o poder de compra da comunidade, você não pode matar a sociedade inclusive na questão ambiental

Pesquisadora: — E você acha que a legislação também está influenciando nessas mudanças?

Entrevistado 10: — A legislação ela influencia, mas no Brasil com a legislação você tem um problema sério que é chamado falta de fiscalização, você cria uma legislação, você impõe... o exemplo disso é a Amazônia detonada, deteriorada, mas você, a legislação obriga que não pode, que não pode queimar, que não pode derrubar, mas você não tem a fiscalização, então a gente tem que mudar o pensamento, tem que conscientizar quanto à importância da preservação, e esse é um trabalho que o grupo vem fazendo, porque se eu consigo influenciar uma ou duas pessoas já é o início do trabalho e se essas duas pessoas já influenciar mais uma ou duas isso vai crescendo progressivamente.

Pesquisadora: — O que a Copagaz faz como investimento nos funcionários e seus dependentes?

Entrevistado 10: — Estou há sete anos na empresa, eu acredito que o suporte que nós temos para os colaboradores, pra família em si, pros nossos dependentes é muito bom... a nível de Brasil já trabalhei em multinacionais que não tem essa estrutura, esse envolvimento que a Copagaz tem, na verdade a copagaz é uma empresa que é uma família, e na família um se preocupa com o outro... então a empresa investe e nisso aí ela tem retorno, por que hoje você fala tem uma vaga na copagaz, pra entrar é disputadíssimo, porque, porque as pessoas sabem

que nós colaboradores gostamos muito de trabalhar na empresa e é muito fácil difundir isso, porque eu tenho plano odontológico, a bolsa de estudos, aqui só não cresce quem não quer porque você tem incentivo, todas as questões que envolve a família anualmente a empresa promove eventos que envolve toda a família, a empresa ta sempre aberta para receber amigos, parentes e é mostrado como está o processo como acontece dentro da empresa, é a tranqüilidade que a gente tem pra exercer a nossa profissão, e se acontecer alguma coisa você sabe que a empresa ela vai dar o apoio e esse apoio você leva em dobro quando ela precisa de você também, é uma troc...

Pesquisadora: — E a questão salarial, como está em relação ao mercado?

Entrevistado 10: — A copagaz... ela valoriza muito os colaboradores, eu acredito que ela está dentro do mercado, existe possibilidade de crescimento dentro da empresa, tem um de nossos diretores que ele começou como office-boy aqui em Campo Grande e ele é um dos diretores da empresa, então depende muito de cada um né, mas a nível salarial ela ta dentro do mercado é, e fora os incentivos, o que motiva a trabalhar na copagaz são os incentivos, por que o salário é um pouquinho acima da média, porém os incentivos são muito mais compensadores do que o nível salarial realmente...

Pesquisadora: — Os incentivos são o que exatamente?

Entrevistado 10: — Tudo o que eu já falei né, plano odontológico, a participação no lucro né, a preocupação com o bem-estar do funcionário, e te diria que ela deposita uma confiança no colaborador, ela sabe que quando ela deposita essa confiança, quando ela precisar sabe que ele vai retribuir da mesma maneira.

Pesquisadora: — Qual é sua visão sobre o ambiente de trabalho dentro da copagaz?

Entrevistado 10: — O ambiente como em qualquer outra corporação o lado profissional ele é competitivo, nos negócios a gente vale o número que a gente traz para empresa, eles incentivam muito a questão de estudar, de investimento em estudo, a gente tem que ta preparado para contornar as situações, para ser mais maleável, pois são muitas pessoas que têm personalidades diferentes e é muito natural não só na copagaz como em qualquer outra empresa, e então eu te diria o ambiente aqui é muito agradável, mas... que em qualquer lugar você precisa se adaptar, e o ser humano inteligente ele se adapta, não adianta querer ser rígido, não ter jogo de cintura, existe a hierarquia que é seguida, com os cargos tudo direitinho, cada um tem a sua função, mas o ambiente em si é muito bom, é gostoso de se trabalhar, às vezes tem desentendimentos, a copagaz é uma família que tem desentendimentos como qualquer outra, mas os gestores são pessoas preparadas e que conseguem contornar situações né... e a coisa vai andando, porque o stress do dia-a-dia ele desgasta uma relação, ele deixa de pessoas mais eufóricas às vezes, e é natural que haja desentendimentos, mas nada que não seja visando o benefício e o crescimento da empresa, a discussão, a competição ela é sadia para despertar as idéias e você poder evoluir e progredir.

Pesquisadora: — E como acontecem as comunicações internas na copagaz, qual a sua percepção?

Entrevistado 10: — Normalmente elas... elas são passadas para os superiores imediatos de todos os cargos, em quadros de aviso e por e–mail, por eu atuar na parte externa da empresa, eu sou uma das cabeças que puxa muito, por exemplo... a pessoa do comercial ele às vezes passa uma semana fora daqui, o único contato que ela tem é por telefone, ultimamente eu venho falando que agora já ta na hora dos homens de campo ter o seu material portátil, o seu computador portátil para levar e entrar em contato por e-mail, para não ficar só no telefone, por que às vezes alguma coisa você resolve por e-mail, muitas vezes eu percebo que essa

falha de comunicação acontece com quem está no campo... não por culpa de quem ta dentro da empresa, mas quem tá no campo a semana inteira, motoristas, vendedores que estão com foco lá no cliente passa a semana fora e às vezes não sabe que aconteceu tal situação, às vezes não leu o quadro ficou desavisado, então se você tem acesso à Internet, à e-mail né... então eu to sugerindo pro pessoal to falando, ta na hora da gente ter o equipamento portátil que lá você chega, você olha, vê os comunicados, e parece que a empresa começou a ventilar, a estudar alguma coisa, a comunicação numa nota de zero a dez... eu daria 7, tem que melhorar, tem que melhorar.

Pesquisadora: — Como você percebe o reconhecimento dos consumidores quanto aos serviços prestados pela copagaz?

Entrevistado 10: — Os consumidores eu que sou homem de campo que to no dia a dia com os consumidores, a marca copagaz é indiscutivelmente forte, existe uma credibilidade grande, os consumidores entenderem isso, aceitam isso, e isso é muito bom pra empresas, o consumidor sabe que ela tem um produto valorizado, uma marca valorizada, e às vezes tem situações até engraçadas... a gente que lida com o revendedor, às vezes o cliente liga e pergunta, mas é a copagaz né, então muitos consumidores ainda tem isso de que a Copagaz é a marca de confiança é a marca do sul mato-grossense, é a marca que eles querem, tem a concorrência, têm, a concorrência tem uma fatia do mercado pequena tem, mas a copagaz ainda é muito forte e muito respeitada...

Pesquisadora: — E porque é tão forte?

Entrevistado 10: — Trabalho de anos, trabalho com seriedade, com dedicação, e você vê como é que a família Zahran que veio do nada e hoje está onde está... são 19 Engarrafadoras, São 15 Engarrafadoras em dezenove estados, então existe esse reconhecimento, tem muitas pessoas de idade que eu tenho contato e dizem eu conheci a copagaz quando o fulano irmão do seu Zahran dirigia o caminhão, então é uma coisa que foi passado de avô pra filho pra neto, então eu acredito que essa coisa não pára e essa ousadia de sair de onde tava pra poder crescer, pra evoluir, ela é muito admirada... inclusive existe um reconhecimento muito grande por parte dos consumidores pelo trabalho do Sr. Ueze que foi quem realmente encabeçou tudo, e isso é muito reconhecido, a inteligência dele a forma dele pensar, eu mesmo não sou só colaborador como sou também admirador dele, uma pessoa que está à frente da sua época, e o consumidor, ele consegue entender isso, e que hoje ta a nível nacional...

Pesquisadora: — Você leu o livro sobre o Sr. Ueze Zahran?

Entrevistado 10: — Não li o livro ainda, me contaram... alguns vendedores me contaram, na verdade eu leio bastante, eu to lendo dois livros recentemente, e eu não li porque não tenho o livro ainda...

Pesquisadora: — No livro parece que a Copagaz é a marca mais forte do grupo.

Entrevistado 10: — É... do grupo é a marca mais forte, eu não li o livro exatamente mas eu li vários trabalhos, porque o meu trabalho final da faculdade foi baseado na copagaz também, então eu tive que pesquisar, pra poder defender algumas idéias, mas o livro, já me contaram e é mais ou menos o que eu andei pesquisando já...

Pesquisadora: — E você acha que os consumidores eles estão preocupados em consumir produtos de empresas que se preocupam com o meio ambiente, que têm projetos de responsabilidade social? aqui em Campo Grande, em Mato Grosso do Sul.

Entrevistado 10: — Eu vejo que tá começando a engatinhar... eu sou homem de campo e to a nove anos aqui em Campo Grande, e ainda não é um pensamento assim, mas eu espero que isso aconteça, às vezes pela camada mais humilde, pela camada que é a maioria que ta na base da pirâmide, às vezes essas pessoas não conseguem assimilar uma coisa com a outra... o consumidor mais esclarecido ele já pensa diferente, na verdade o que está sendo feito agora, são coisas que foram feitas a 50 anos atrás... foi implantada uma marca com credibilidade no mercado, agora essa marca ta ganhando força na parte social e ambiental, você planta para você colher alguns anos lá na frente, o consumidor vai deixar de comprar uma marca mais barata para comprar onde sabe que ali tem um trabalho por trás, tem um trabalho social e um trabalho ambiental, mas isso ainda não só a nível Mato Grosso do Sul... mas eu percebo que é a nível de Brasil, ainda falta um pouco de conscientização da cultura das pessoas, se a gente comparar com países da Europa que é diferente, lá é diferente, mas aqui se chega lá.

ANEXOS

ANEXO A - Organograma da Empresa

ANEXO B – Parecer do Comitê de Ética

Universidade Católica Dom Bosco
Instituição Salesiana de Educação Superior

UCDB
Universidade Católica Dom Bosco

UCDB

COMITÊ DE ÉTICA

DECLARAÇÃO

Declaramos, para fins de direito, que o projeto: "Responsabilidade Social: uma nova perspectiva empresarial", protocolado sob o nº. 049/06B, de responsabilidade de Gislene de Campos Soares, orientado pela Professora Drª. Sonia Grubits, após análise do Comitê de Ética em Pesquisa, da Universidade Católica Dom Bosco-CEP/UCDB e encaminhamento para a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa-CONEP, foi considerado aprovado sem restrições.

Campo Grande, 31 de outubro de 2006.

Regina Stela Andreoli de Almeida
Presidente do CEP/UCDB

Av. Tamandaré 6000 - Jardim Seminário - Campo Grande / MS - CEP 79117-900 - (67) 3312-3300 / 3312 3800 - www.ucdb.br

04160152-1