

A RESPONSABILIDADE SOCIAL SOB A ÓTICA DOS PRINCÍPIOS DA ISO 26000 E DAS AÇÕES SOCIAIS: a relação de comprometimento de uma multinacional do setor energético com a comunidade

Jessica TURCATO¹

Eliana MACIEL²

Marisandra CASALI³

Daniel BAGGIO⁴

¹Bacharel em Administração, Unijuí, jehturcato@hotmail.com

²Mestra, Professora do DACEC, Unijuí, eliana.maciel@unijui.edu.br

³Mestra, Professora do DACEC, Unijuí, marisandra.casali@unijui.edu.br

⁴Doutor, Professor do PPGDes, Unijuí, baggiod@unijui.edu.br

Recebido em: 28/11/2016 - Aprovado em: 10/04/2017 - Disponibilizado em: 01/07/2017

RESUMO:

O presente artigo propõe identificar a relação existente entre a empresa e o público externo local a partir da percepção da própria comunidade, baseada nas práticas sociais adotadas e no cumprimento dos sete princípios da norma ISO 26000. Para alcançar o objetivo principal deste estudo a fim de identificar a contribuição da empresa nessa relação, levantaram-se os projetos sociais desenvolvidos no município de Garruchos/RS e de São Luiz Gonzaga/RS e, identificaram-se as percepções desses públicos quanto aos princípios da ISO 26000. A metodologia utilizada classificou a pesquisa quanto aos fins como exploratória e descritiva, quanto aos meios como bibliográfica, documental e estudo de caso; realizada por aplicação de questionários a amostras não probabilísticas. Os resultados apontam uma relação satisfatória entre a empresa e o público externo, com ressalva a São Luiz Gonzaga/RS que possui percepções mais favoráveis. A norma ISO 26000 é um instrumento de gestão reconhecido internacionalmente e o principal no País.

Palavras-Chave: Empresas Socialmente Responsáveis. Práticas Sociais. Princípios da ISO 26000. Responsabilidade Social Corporativa. Responsabilidade Social.

ABSTRACT:

This article proposes to identify the relationship between the company and the local external public based on the perception of the community itself, based on the social practices adopted and the compliance with the seven principles of ISO 26000. In order to reach the main objective of this study in order to identify the company's contribution to this relationship, the social projects developed in the city of Garruchos/RS and São Luiz Gonzaga/RS were raised and the perceptions of these publics were identified on the principles of ISO 26000. The methodology used classified the research as exploratory and descriptive, as for the means such as bibliographical, documentary and case study; Performed through the application of questionnaires to non-probabilistic samples. The results point to a satisfactory relationship between the company and the external public, with the exception of São Luiz Gonzaga / RS, which has more favorable perceptions. The ISO 26000 standard is an internationally recognized management instrument and the main one in Brazil.

Keywords: Corporate Social Responsibility. Principles of ISO 26000. Social Practices. Social Responsibility. Socially Responsible Companies.

1 INTRODUÇÃO

A globalização trouxe mudanças na dinâmica mundial e, no âmbito econômico, uma das consequências desfavoráveis é o aumento da desigualdade social, do desemprego e da

miséria, advindos do enfraquecimento da economia local pela vulnerabilidade e exposição a mercados externos. Países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, além

da exposição apontada anteriormente, convive com a necessidade de serviços sociais básicos e de políticas de proteção social que garantam o desenvolvimento e o progresso sustentável.

Uma vez que percebem que o baixo poder aquisitivo da população, o sistema educacional deficiente, a violência e a desigualdade social caminham na contramão e dificulta o desenvolvimento dos negócios, as empresas passam a compreender sua função social, participando diretamente no processo de desenvolvimento econômico, cultural e educacional, buscando soluções inovadoras para os problemas sociais.

Aliado ao crescente avanço dos investimentos na área social e para auxiliar as empresas na gestão da responsabilidade social, a partir de sua publicação em 2010, a norma ISO 26000 passou a ser o principal instrumento de gestão utilizado pelas organizações.

Portanto, o objetivo do presente estudo é apresentar uma análise da relação de uma empresamultinacional do setor energético da fronteira oeste do estado do Rio Grande do Sul instalada no município de Garruchos/RS com a comunidade, pela percepção da própria comunidade – aqui abordada como público externo – difundido pelo comportamento socialmente responsável da organização, por meio das práticas sociais adotadas e do reconhecimento dos princípios de conduta da norma ISO 26000.

O estudo identificou os projetos sociais realizados pela empresa e também as

percepções do público externo dos municípios de Garruchos/RS e de São Luiz Gonzaga/RS sobre o desempenho da responsabilidade social corporativa.

Com vistas em alcançar o objetivo traçado, o presente artigo se compõem em cinco partes. Inicialmente será apresentada uma revisão bibliográfica sobre o contexto da responsabilidade social corporativa e sua gestão sob a ótica da norma ISO 26000. Logo será apresentada a metodologia, a análise dos resultados e as conclusões do estudo.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 O contexto da responsabilidade social corporativa

Para Ashley (2005) a responsabilidade social é a forma de assumir as obrigações de caráter moral, fora das obrigações estabelecidas em lei, ou seja, qualquer ação que contribua para a melhoria da qualidade de vida da população.

Melo Neto e Froes (2001) apresentam a responsabilidade social como a nova tendência do mundo dos negócios e as organizações tornando-se promotoras do desenvolvimento e da cidadania social, exercendo a responsabilidade social corporativa e não somente a prática de filantropia.

Uma vez que estão vulneráveis ao olhar crítico da população e dos meios de comunicação, no entendimento de Kroetz (2009), as organizações buscam através da responsabilidade social, aprimorar os

relacionamentos, adotando novas estratégias de redução de impactos e investimentos no desenvolvimento das comunidades onde atuam.

A adequação socioambiental define-se pelo intuito de aproximar as empresas das novas exigências do mercado e dos consumidores, a fim de adequar as linguagens e a posição da organização (TORQUATO, 2002).

O grau de confiança elevado dos *stakeholders* contribui para melhorar o desempenho da organização como um todo e para a sustentabilidade no longo prazo (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009).

Ao considerar as empresas como redes de relacionamentos complexos e inter-relacionados, Barbieri e Cajazeira (2009) constata que é uma obrigação moral dos gestores para com os acionistas e proprietários considerarem o interesse das partes interessadas na gestão do negócio, devendo balancear as expectativas dos diversos grupos de interesse para a sobrevivência da empresa no longo prazo.

Segundo Vellani (2011), a interpretação de responsabilidade social corporativa parte da gestão que objetiva integrar desempenho econômico, social e ambiental da organização, as três dimensões são conhecidas internacionalmente como *Triple BottomLine* da Sustentabilidade Empresarial.

A responsabilidade social empresarial define-se no cumprimento concomitante das responsabilidades econômicas, legais, éticas e filantrópicas, "... a empresa deve, ao mesmo

tempo, ser lucrativa, obedecer às leis, atender as expectativas da sociedade e ser boa cidadã" (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009, p. 55).

Melo Neto e Froes (2002) afirmam que as organizações que não alinham os seus valores corporativos aos desejos da comunidade e são insensíveis aos problemas sociais da população que está próxima as suas instalações, perdem o respeito, a credibilidade, e sua imagem e reputação são ameaçadas diante dos colaboradores e do público externo.

2.2 Gestão da responsabilidade social corporativa sob a ótica da norma ISO 26000

Publicada no dia 8 de dezembro de 2010 no Brasil, a norma ABNT NBR ISO 26000 criada pela International Organization for Standardization-ISO - possui diretrizes para as organizações tomarem como embasamento a cerca da importância de resultados e melhorias no desempenho da reponsabilidade social.

Como objetivo geral, a ISO 26000 oferece orientações sobre os princípios da responsabilidade social, abordando como temas centrais o reconhecimento e o engajamento das partes interessadas, bem como as formas de integrar na organização o comportamento socialmente responsável.

Considerada uma norma de sistema de gestão, o manual da ISO 26000 propõe sete princípios que devem estar presentes na conduta e nos valores das organizações, são eles:

1) *Accountability*: "Convém que a organização preste contas e se responsabilize

por seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente.” (ISO 26000, p. 11).

2) Transparência: “Convém que uma organização seja transparente em suas decisões e atividades que impactam na sociedade e no meio ambiente.” (ISO 26000, p. 11).

3) Comportamento ético: “Convém que uma organização comporte-se eticamente.” (ISO 26000, p. 12).

4) Respeito pelo interesse das partes interessadas: “Convém que uma organização respeite, considere e responda aos interesses de suas partes interessadas.” (ISO 26000, p. 12).

5) Respeito pelo estado de direito: “Convém que uma organização aceite que o respeito pelo estado de direito é obrigatório.” (ISO 26000, p. 13).

6) Respeito pelas normas internacionais de comportamento: “Convém que uma organização respeite as normas internacionais de comportamento, ao mesmo tempo em que adere ao princípio de respeito pelo estado de direito.” (ISO 26000, p. 13).

7) Respeito pelos direitos humanos: “Convém que uma organização respeite os direitos humanos e reconheça tanto sua importância como sua universalidade.” (ISO 26000, p. 14).

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada com o público externo dos municípios de Garruchos/RS e São Luiz Gonzaga/RS através de uma amostra não probabilística, selecionados pelo critério de

intencionalidade. Na amostra estão compreendidos os formadores de opinião de cada município, sendo eles: políticos, jornalistas, representantes sindicais, representantes de instituições sociais, representantes de instituições educacionais, empresários e principais fornecedores da empresa, totalizando 37 pessoas (21 delas de Garruchos/RS e 16 de São Luiz Gonzaga/RS).

A pesquisa foi classificada quanto aos fins e quanto aos meios segundo Vergara (2000). Quanto aos fins classifica-se como exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória possui caráter investigativo e Gil (2010) a define como o tipo de pesquisa que objetiva familiaridade com o problema. A pesquisa descritiva objetiva levantar informações, opiniões, bem como descrever características de determinada população a cerca do assunto a ser pesquisado.

Quanto aos meios classifica-se como bibliográfica, documental e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica foi realizada a partir de livros, dissertações, teses, artigos ou em material já publicado. Para a pesquisa documental utilizou-se dos Relatórios Anuais de Sustentabilidade.

Quanto à abordagem é uma pesquisa qualitativa.

O levantamento de dados empíricos deu-se através de questionários aplicados no ano de 2015 por meio eletrônico através de uma ferramenta de pesquisa *online* e também *in loco*. Divididos em blocos a cerca dos princípios da norma ISO 26000, da função social da

organização e dos temas relacionados a responsabilidade social e de modo adicional, uma pergunta com resposta aberta sobre os projetos sociais desenvolvidos pela organização.

Para mensurar a intensidade das afirmações apresentadas nos questionários, utilizou-se da Escala de Likert com descrições sintéticas associadas a cada categoria.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Projetos de Responsabilidade Social voltado à comunidade

Os projetos executados pela empresa nas áreas de apoio à educação e desenvolvimento local de acordo com o Relatório Anual de Sustentabilidade de 2013 e 2014 (ENDESA BRASIL, 2014; ENEL BRASIL, 2015), são:

Programa de voluntariado

a) Rede do Bem: programa corporativo, com o objetivo de reunir as práticas de voluntariado de todas as empresas do grupo, buscando potencializar as ações e tendo como objetivo principal estreitar a relação com as comunidades atendidas. O programa promove: campanhas assistenciais, doações em campanhas e em desastres climáticos; integração social com atividades de apoio social, educacionais e ambientais; mutirões de reformas em instituições que dão assistência a pessoas em risco social nos municípios de influência das empresas, mutirões ambientais e etc. No ano de 2014, trezentos e vinte e um colaboradores de todo o Grupo envolveram-se

nas ações voluntárias, beneficiando 4.706 pessoas.

Ações educativas

a) Criança Feliz: realizado na cidade de São Luiz Gonzaga/RS em parceria com a Rádio Missioneira Sete Povos, é uma semana educativa com contação de histórias, teatro e oficinas culturais para crianças. No ano de 2013 foram beneficiadas três mil crianças e a empresa investiu R\$ 10 mil, desde então a ação vem sendo realizada anualmente.

b) Feira do Livro: evento literário realizado na cidade de São Luiz Gonzaga/RS organizado pela Prefeitura Municipal através da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esporte com o patrocínio da Endesa Cien. O principal objetivo é possibilitar a comunidade e aos municípios vizinhos a oportunidade do contato direto com o universo literário.

Em 2013 foram investidos R\$ 53 mil e teve a participação de 18 mil pessoas.

c) Revitalização da Biblioteca Municipal Senador Pinheiro Machado. Foi realizada a reforma do espaço da Biblioteca Municipal de São Luiz Gonzaga/RS, adquiridas novas obras literárias, realizada a catalogação digital das obras, instalados climatizadores, recuperação do antigo acervo da biblioteca e reforma das estruturas do local, com a aquisição de novos mobiliários e computadores.

d) Doação de instrumentos musicais: essa iniciativa beneficiou escolas públicas de São Luiz Gonzaga/RS que atende crianças, jovens e adultos para o estudo da música.

e) Sala Multifuncional no Lar da Criança e do Adolescente: criação de espaço de leitura, inclusão digital e reforço escolar para o Lar da Criança e do Adolescente, instituição que abriga crianças infratoras em São Luiz Gonzaga (RS).

f) Parquinho Infantil: doação de brinquedos para o parque da Escola Municipal de Educação Infantil Fabricio Luiz da Cunha, de São Luiz Gonzaga (RS).

Desenvolvimento local

a) Expo São Luiz: feira agropecuária realizada em São Luiz Gonzaga com os principais produtores e fornecedores do Estado. Um dos objetivos do evento também é promover o desenvolvimento regional com atrações musicais, literárias e artísticas. Foram investidos R\$ 140 mil na edição de 2013.

b) Associação Mulheres Integradas: associação de mulheres na localidade de São José Velho no município de Garruchos/RS que produz artigos artesanais e em lã. Trata-se de um projeto que visa contribuir com o desenvolvimento educacional, cultural e econômico da população. Em 2013 havia seis mulheres associadas e o investimento foi de R\$ 22,7 mil.

4.2 Percepções dos públicos externos relativos aos princípios da norma ISO 26000 e as práticas sociais

4.2.1 Princípios da norma ISO 26000

Princípio 1 *Accountability*

O princípio da *Accountability* demonstra que 48% da amostragem do município de Garruchos/RS concordam que a empresa esteja em cumprimento com o princípio, assim como no município de São Luiz Gonzaga/RS, 50% disseram concordar e em total concordância.

Aponta-se que no primeiro município o número de pessoas que discordam (10%) e estão indiferentes (43%) a este princípio é maior frente aos concordantes e, mesmo apresentando baixo percentual de discordância, o índice de pessoas indiferentes por parte deste público é alto.

Princípio 2 *Transparência*

Ambos os municípios concordam que a empresa esteja sendo transparente neste aspecto, 76% em Garruchos/RS e 56% em São Luiz Gonzaga/RS. No primeiro município, 14% perceberam-se indiferentes, diverso dos resultados de São Luiz Gonzaga/RS, em que os maiores índices estão somente em escala de concordância, como apontado, e em total concordância, 38%.

Princípio 3 *Comportamento ético*

Neste aspecto, 81% da amostragem de Garruchos/RS, e 56% dos respondentes do segundo município concordam totalmente que a atuação esteja condizente com o princípio. Não houve quaisquer objeções desfavoráveis nas

percepções em São Luiz Gonzaga/RS, e em Garruchos/RS os apontamentos desfavoráveis foram baixos.

Princípio 4 Respeito pelo interesse das partes interessadas

Uma e outra amostra concordam, sendo 76% em Garruchos/RS e 63% em São Luiz Gonzaga/RS, nesse último apresentou-se ainda 31% da amostra com plena concordância.

Observa-se que não foram apontadas discordâncias, somente percentuais inferiores de indiferença tanto no primeiro município (19%), como no segundo (6%).

Princípio 5 Respeito pelo estado de direito

Ao ser levantado o princípio 5, em Garruchos/RS 38% dos respondentes disseram concordar e 29% concordar totalmente com o respeito pelo estado de direito, havendo ainda 24% que se disseram indiferentes. Em São Luiz Gonzaga/RS, 50% concordam, seguido de 44% que concordam totalmente.

Princípio 6 Respeito pelas normas internacionais de comportamento

Diante deste princípio notam-se percentuais próximos aos já apresentados no princípio anterior, contudo, há maior discrepância em Garruchos/RS, pois a maior parte dos respondentes (62%) é indiferente e nenhum deles possui total concordância com a afirmativa como anteriormente, sendo que somente 29% estão de acordo. Em São Luiz Gonzaga/RS houve maior semelhança, com 63% dos respondentes concordando com o

princípio, seguido de 31% de total concordância.

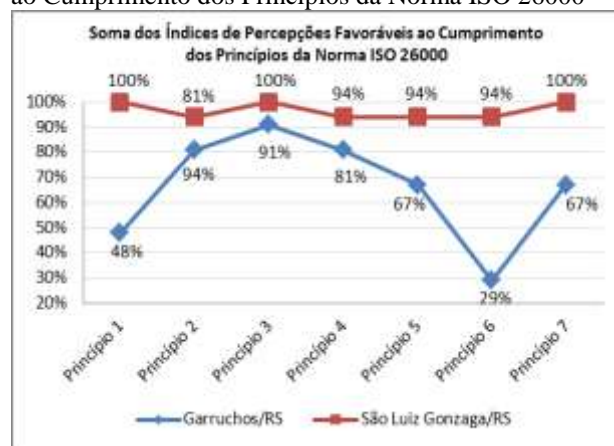
Princípio 7 Respeito pelos direitos humanos

Nesse caso, apresentam-se 62% de concordância, entretanto, obteve-se 33% de indiferença no município.

O município de São Luiz Gonzaga/RS mostra-se 56% em concordância e 44% em concordância total com o respeito pelos direitos humanos, não destoando em grandes proporções das percepções já descritas nos demais princípios.

No Gráfico 1 torna-se evidentemente que São Luiz Gonzaga/RS percebe de maneira mais clara que a empresa está cumprindo com os princípios de conduta da norma ISO 26000.

Gráfico 1 – Soma dos Índices de Percepções Favoráveis ao Cumprimento dos Princípios da Norma ISO 26000

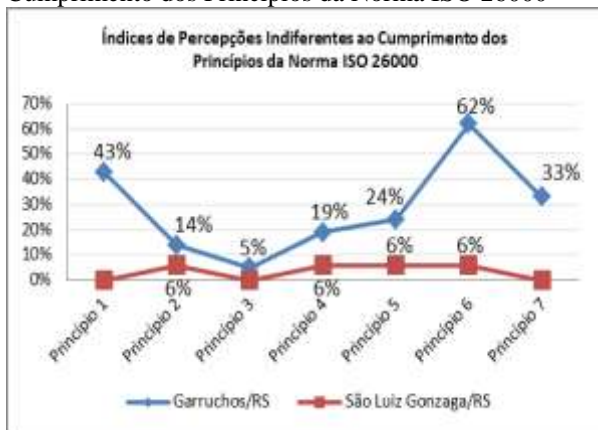


Fonte: Dados conforme pesquisa.

Ao analisar os dados, pode-se considerar que mesmo a empresa alocada em Garruchos/RS, o público deste local percebe menos as atitudes da empresa em relação ao cumprimento dos princípios, sendo que uma

parte deles se percebe indiferente frente as perspectivas levantadas, como é possível visualizar no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Índices de Percepções Indiferentes ao Cumprimento dos Princípios da Norma ISO 26000



Fonte: Dados conforme pesquisa.

No Gráfico 3 foram apontados os princípios que houve discordância por parte dos respondentes. Salienta-se que ocorreram discordâncias apenas no município de Garruchos/RS.

Gráfico 3 – Índices de Percepções Desfavoráveis ao Cumprimento dos Princípios da Norma ISO 26000



Fonte: Dados conforme pesquisa.

4.2.2 Práticas sociais

Segundo a Tabela 1, a maioria dos participantes de Garruchos/RS disse concordar (43%), bem como, uma parte menor (19%)disse

possuir plena certeza que a empresa é percebida como uma organização socialmente responsável e esteja adotando medidas que considerem os interesses da população e promovam o desenvolvimento da comunidade.

Deve-se considerar que nesta amostra as opiniões dispersaram-se em todos os graus da escala, totalizando 39% de avaliações desfavoráveis e indiferentes.

Em São Luiz Gonzaga/RS, 75% dos pesquisados concordam totalmente com a adoção plena das práticas sociais da empresa, e 25% concordam que essa premissa esteja sendo cumprida.

Tabela 1 –Principais Temas Abordados sobre as Práticas Sociais da Empresa

Temais Centrais					
Função social da organização/ Compromisso com os interesses da comunidade local/ Promotora do desenvolvimento econômico, criação de empregos e geração de renda para a população da região.					
	DT	D	I	C	CT
Garruchos/RS		14%	10%	52%	24%
São Luiz Gonzaga/RS				25%	75%

Fonte: Dados conforme pesquisa.

Na Tabela 2 evidencia-se que os dois municípios percebem a empresa compromissada com os principais fundamentos da responsabilidade social empresarial e no que se refere a imagem social.

Em Garruchos/RS houve um aumento para 52% do público que concorda que a empresa esteja agregando valor ao município, sem haver totais discordâncias como já demonstrado em outras abordagens.

Tabela 2– Principais Temas Abordados sobre as Práticas Sociais da Empresa

Temas Centrais				
Imagem social da organização/ Principal apoiadora dos projetos e ações sociais desenvolvidos na região.				
	DT	D	I	CT
Garruchos/RS		14%	10%	52% 24%
São Luiz Gonzaga/RS				25% 75%

Fonte: Dados conforme pesquisa.

Ao ter possibilitado que as amostras pudessem opinar a respeito das áreas que consideravam de maior relevância para o desenvolvimento dos projetos, observou-se que nos dois municípios a geração de renda possui maior importância, sendo citadas doze vezes em Garruchos/RS e nove em São Luiz Gonzaga/RS. As demais áreas citadas por relevância foram: educação, seguidos pelo lazer, saúde, assistência social, e cultura e meio ambiente.

Quando questionados se usufruem dos projetos que a empresa já realizou, a maioria das respostas foi positiva, sendo 43% em Garruchos/RS e 50% em São Luiz Gonzaga/RS.

5 CONCLUSÃO

As conclusões do estudo apontam num primeiro momento que as percepções dos dois municípios são favoráveis quanto a aplicação dos sete princípios da ISO 2600 nas políticas, tomadas de decisão e atividades da empresa, bem como, reconhecem que esta tem desempenhado papel importante no desenvolvimento local.

Apesar do resultado da pesquisa ter sido favorável, o público externo do município de

Garruchos/RS revelou índices de discordância e/ou indiferença, em contraponto a São Luiz Gonzaga/RS, onde prevaleceram percepções mais promissoras.

Recomenda-se que a empresa destine maior atenção a este público, possibilitando participar do processo de planejamento dos futuros projetos e ações da área social, criando laços sólidos e de confiança da comunidade com a empresa.

Ao ter levantado os projetos sociais desenvolvidos pela empresa, num segundo momento, buscou-se mostrar o comprometimento com o enraizamento local. Salientando ainda que a maior parte dos respondentes nos dois municípios têm usufruído dos projetos e ações executadas.

Os municípios beneficiam-se especialmente na perspectiva de poder mostrar suas opiniões diante do que tem sido executando em torno da responsabilidade social, concedendo a empresa, a oportunidade de melhorar o relacionamento com estes locais a partir das considerações levantadas pelo próprio público.

Uma vez que se utiliza da norma ISO 26000 como uma das bases teóricas deste trabalho, busca-se reafirmar a magnitude da norma tanto para o meio empresarial, pois pode servir como base para a gestão da responsabilidade social e guia para as empresas darem os primeiros passos a fim de tornarem-se socialmente responsáveis, como para o meio acadêmico, no intuito de aprofundar os estudos

a cerca da responsabilidade social, auxiliar em novos estudos e dar visibilidade ao tema.

Quanto às limitações do estudo, a amostra superior referente ao município de Garrucho/RS não traz influência aos resultados da pesquisa, por outro lado vem a concretizar o posicionamento deste local. Buscou-se com a amostra não probabilística selecionar os principais formadores de opinião de cada local e que constantemente compartilham da confecção de futuros projetos e também participam de pesquisas de opinião realizadas pela empresa em torno deste e de outros temas, sendo possível alcançar resultados mais precisos ao estudo.

A partir dos resultados levantados neste trabalho é possível aprofundar estudos futuros a cerca do reconhecimento e aplicação da norma internacional SA 8000, uma vez que a gestão da ISO 26000 possui embasamentos levantados a partir desta norma internacional.

6 REFERÊNCIAS

ASHLEY, Patrícia Almeida (Coord.). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

BARBIERI, José Carlos; CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. *Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática*. São Paulo: Saraiva, 2009.

ENDESA BRASIL. *Relatório Anual de Sustentabilidade 2013*. [2014]. Disponível em: <http://www.endesabrasil.com.br/arquivos/END_RA_2012_v9.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2015.

ENEL BRASIL. *Relatório Anual de Sustentabilidade Enel Brasil 2014*. [2015]. Disponível em:

<http://enel-ra.com.br/2014/wp-content/uploads/2015/08/END_2014_RA.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2015.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KARKOTLI, Gilson. *Responsabilidade Social: uma contribuição à gestão transformadora das organizações*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

KROETZ, Cesar Eduardo Stevens. *Responsabilidade social e ambiental*. Ijuí: Ed. Unijuí, 2009. 82 p., il. (Coleção Educação à distância. Série livro-texto).

MELO NETO, Francisco P. de; FROES, César. *Gestão da responsabilidade social corporativa: O caso brasileiro. Da filantropia tradicional à filantropia de alto rendimento e ao empreendedorismo social*. 1ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

_____. *Responsabilidade social e cidadania empresarial: A administração do terceiro setor*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE NORMALIZAÇÃO ISO 26000. *ABNT NRB ISO 26000 Diretrizes sobre responsabilidade social*. Genebra, CH, 2010. Disponível em: <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/\[field_generico_imagens-filefield-description\]_65.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/[field_generico_imagens-filefield-description]_65.pdf)>. Acesso em: 01 ago. 2015.

TORQUATO, Gaudêncio. *Cultura, poder, comunicação e imagem: fundamentos da nova empresa*. 1ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

VELLANI, Cassio Luiz. *Contabilidade e responsabilidade social: integrando desempenho econômico, social e ecológico*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIANA, Saulo Machado. *Desenvolvimento sustentável, ISO 26000 e SA 8000*. nov. 2011.
Disponível
em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/desenvolvimento-sustentavel-iso-26000-e-as-8000/60038/>>. Acesso em: 17 mar. 2015.