



RESPONSABILIDADE SOCIAL A NORMA ABNT NBR ISO 16001:2004 COMO FERRAMENTA DE GESTÃO

SOCIAL RESPONSIBILITY THE NORM ABNT NBR ISO 16001:2004 AS A MANAGEMENT TOOL

Andréa Ferreira da Rocha¹; Júlio Cesar Moledo²

RESUMO

Este artigo tem o objetivo de demonstrar os benefícios que a implantação da Norma ABNT NBR ISO 16001:2004 Responsabilidade Social vem a agregar a organização, trata-se de uma pesquisa descritiva, as organizações vêm cada vez mais adotando estratégias para melhorar sua política de gestão, a Responsabilidade Social proporciona diversos benefícios para a empresa, pois cada vez mais seus clientes estão cautelosos em suas escolhas por esta razão as organizações estão trabalhando com mais transparência, ética e cautela para manter a valorização de sua imagem, sua marca, capacidade e flexibilidade no que se trata de adaptação, levando em conta a sobrevivência da organização a longo prazo, a comunidade procura as organizações que se preocupam em demonstrar a sua posição social, pois com essas condutas a empresas que adotarem essa postura de responsabilidade social, devem estar cientes de que somente serão bem sucedidas se estiverem bem seguras nestes preceitos. Neste contexto este seguinte artigo busca expor como as organizações estão se comportando no processo de mudanças nos valores e como essas mudanças podem ser revertidas em benefícios para todos os envolvidos neste processo, pois ajudam e contribuem para aumentar cada vez mais a credibilidade no processo de certificação, tornando as empresas cada vez mais comprometidas com o desenvolvimento sustentável.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Social. Certificação ABNT NBR ISO 16001:2004. Sistema de gestão. Sustentabilidade.

ABSTRACT

This article aims to demonstrate the benefits that the implementation of the ABNT norm NBR ISO 16001:2004 Social responsibility comes to aggregate the organization, it is a descriptive survey, organizations come increasingly adopting strategies to improve their management policy, social responsibility provides a variety of benefits to the company, since more and more customers are cautious in their choices for this reason organizations are working with more transparency. Ethics and caution to maintain the appreciation of its image, its brand, capacity and flexibility in what it is about adaptation, taking into account the survival of the long-term organization, the community seeks organizations that are concerned about demonstrating their social position, because with these conducts to companies adopting such a social responsibility, they should be aware that they will only succeed if they are very secure in these precepts. In this context this following article seeks to expose how organizations are behaving in the process of changes in values and how these changes can be rolled back into benefits for all involved in this process, they help and contribute to increasing credibility in the certification process, making businesses increasingly committed to sustainable development.

KEYWORDS: Social responsibility. ABNT NBR ISO 16001:2004 certification. Management system. Sustainability.

¹ Aluno do Curso de Bacharelado em Administração de Empresas. UNG - Universidade Guarulhos, Campus Itaquaquecetuba.

² Professor Me. Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em administração de Empresas.



INTRODUÇÃO

Este artigo trata da Responsabilidade Social a ABNT NBR ISO16001: 2004 como ferramenta de gestão. Ela tem como propósito promover cidadania, desenvolvimento sustentável (econômico, ambiental e social), sempre com transparência nas atividades das organizações, nos últimos anos a sociedade vem com crescentes cobranças a respeito dos problemas sociais, as organizações sempre encontram barreiras para a solução dos problemas que dependem do governo, assim a sociedade passou a cobrar mais competitividade em torno da globalização, as organizações estão cada vez mais indo buscar destaque no mercado que atua para agregar mais valor e parcerias em seu negócio, assim crescendo cada vez mais a busca pela certificação, ou seja, sistemas baseados em normas de certificação de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente. Um dos pilares que temos como ferramenta é a Responsabilidade Social que está cada vez mais sendo conhecida mundialmente através da ABNT NBR ISO 16001:2004, com seu processo de certificação em sistema de gestão.

Muitas organizações hoje já se conscientizaram que só alcançarão a Sustentabilidade em longo prazo desenvolvendo ações de Responsabilidade Social, assim gerando a comunidade melhoria na qualidade de vida onde a organização está alocada e com isso gerar aumento em sua lucratividade, desenvolvendo um projeto de controle a poluição, reflorestamento, estas ações mostram que a empresa tem um

potencial diferenciado, pensa na questão ética, na administração e gestões de seus negócios, estes princípios são representados na cultura organizacional que vem desde a alta administração até o chão de fábrica.

A responsabilidade Social empresarial está fortemente embasada no conceito de desenvolvimento sustentável, cujo tripé está referenciado simultaneamente a Sustentabilidade Social – Econômica e Ambiental, proporcionando desenvolvimento eficaz e ambientalmente correto, Segundo Pfeiffer (2003).

Como o mundo dos negócios está cada vez mais globalizado as organizações vêm se modernizando e adotando sistemas de gestão focados em qualidade como a Norma Brasileira de Responsabilidade Social (NBR 16001:2004) no meio empresarial.

Segundo Oliveira (2003) responsabilidade Social refere-se à ética como princípio balizador das ações e relações com todos os públicos com os quais a empresa interage (Stakeholders); acionistas, colaboradores, consumidores, rede de fornecedores, meio ambiente, governo, comunidade e o mercado. Responsabilidade vai além da postura legal da prática filantrópica ou do apoio a comunidade, complementa Oliveira.



Nesse contexto as organizações já têm reconhecido 4 normas em sistema de gestão podendo integrar uma ou mais normas para que assim consigam formar uma gestão integrada para alcançar os objetivos propostos pela gestão e conseguir os melhores resultados com eficiência e eficácia.

O objetivo deste trabalho é identificar os benefícios que a norma ABNT NBR ISO 16001:2004 agrega a empresa na visão humanística, nos direitos básicos dos colaboradores, assim proporcionar mais valor a imagem da empresa e uma liderança mais consciente e socialmente responsável, funcionários satisfeitos e motivados, autoestima elevada, clima organizacional melhor para se trabalhar.

A metodologia utilizada para realizar este trabalho trata da relevância teórica; as mudanças no clima organizacional da empresa; na segunda etapa, análise da bibliografia foi a partir das principais contribuições com o enfoque nas tradições teóricas adversas que a certificação social traz de benefício para a organização, colaboradores, comunidade, fornecedores, consumidores, meio ambiente, governo e mercado.

Este artigo tem como base uma pesquisa de caráter comparativo, pois vem crescendo cada vez mais a utilização de sistemas baseados em normas de certificação com foco em responsabilidade Social, a Norma ABNT NBR 16001:2004, é formada por um conjunto de critérios associados à ética, cidadania, direitos humanos e sustentabilidade

podendo ser implantada em organizações de todos os segmentos de pequeno e grande porte, agregando valor a empresa.

Os fatores que levam uma empresa a obter uma certificação social, de acordo com Oliveira (2003) citado por Guillard, Cátia Roberta são que as empresas possam se assegurar que seus fornecedores de mão de obra e produtos mantenham uma política de responsabilidade social perante seus colaboradores, pois a cada dia a sociedade cobra e compra produtos de empresas que respeitam o ser humano. Os benefícios levantados por Oliveira (2003), citados por Guillard, Cátia Roberta são:

Para a Empresa: Melhoria no moral dos empregados; Melhoria na qualidade e produtividade; Comprovação da prática da responsabilidade social com os empregados; Redução na rotatividade; Melhoria na reputação da empresa; Facilidade no recrutamento e na retenção de bons profissionais; melhores relações com o governo, sindicatos, ONGs e empregados.

Para os Empregados: Melhor Ambiente de trabalho: Redução no número de acidentes; Treinamento em saúde e segurança no trabalho; Salários adequados às necessidades.

Para investidores e Consumidores: Identificação de produtos feitos sob condições humanas; Informações claras, com credibilidade, para decisões de compra e de investimento, baseadas em condições éticas; Identificação de empresas preocupadas com a condição humana dos empregados.

Para a Sociedade: Redução do trabalho infantil; mais crianças na escola;



Trabalhadores saudáveis; Cooperação entre empresas, ONGs e sindicatos.

A problemática apresentada neste artigo tem como propósito descobrir “Qual benefício a Responsabilidade Social agrega a empresa, conforme citado acima utilizando como base os benefícios abordados por Oliveira (2003), assim confirmando que a certificação agrega benefícios para a organização, seus cobradores, para a sociedade e seus consumidores?”

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A Responsabilidade Social ABNT NBR ISO 16001:2004 Responsabilidade Social Como Ferramenta de Gestão

A implantação da certificação da Norma ABNT NBR ISO16001: 2004 certificação de Responsabilidade Social como Sistema de Gestão, trata-se de uma norma que segue requisitos de caráter de sistema de gestão PDCA, ela tem como propósito a autodeclaração da organização ou certificação que segue requisitos de Responsabilidade Social.

Quando falamos de Responsabilidade Social não podemos nos esquecer do planejamento, objetivos e metas que não podem ficar de fora, são (ABNT NBR 16001:2004):

- Melhor prática de governança corporativa;
- Combater as fraudes, sonegação de impostos, corrupção e a pirataria;
- Praticar concorrência de forma leal;
- Assegurar os direitos das crianças e adolescentes, combater o trabalho infantil, pois lugar de criança é na escola;
- Combater a discriminação racial, cultural, pessoas portadoras de necessidades e idade, promovendo diversidade a todos;
- Assegurar os direitos adquiridos dos trabalhadores sem exceção, com remuneração e benefícios justos e combate ao trabalho escravo, pois todos têm direito de ir e vir;
- Comprometer-se com o desenvolvimento intelectual e profissional dos colaboradores;
- Assegurar o direito a saúde e segurança do cidadão;
- Promover padrões de desenvolvimento sustentável nos requisitos de produção, distribuição e consumo, sempre pensando nos fornecedores, colaboradores, comunidade, acionistas entre outros;
- Proteger as novas gerações e o meio ambiente, promovendo ações sociais junto à comunidade;



Dentre estas diretrizes podemos comparar a norma ISO com a norma SA8000

| Norma ISO | Norma SA8000 |
|---|---|
| Critérios de sistema de gestão | Critérios de desempenho e sistemas de gestão |
| Padrões desenvolvidos primeiramente e a âmbito nacional e, após, harmonizado. | Norma mundial desde o início |
| Foco menor nas entrevistas com trabalhadores | Entrevistas com trabalhadores constituem evidência e foco centra na auditoria |
| Em geral, cada seção da norma é diversa. | As partes das normas e relacionamentos entre si. |

Tabela1–Diferenças entre as Normas ISO e a Norma SA8000

Fonte: Leipziger (2003, p.19)

Para as empresas que se preocupam com o Social, pode-se criar a valorização da imagem, a difusão da marca, a fidelidade de clientes, aumento nas vendas e retorno para os acionistas além da colaboração para amenizar as desigualdades sociais já existentes nos dias de hoje, Lisboa Neto (2003).

A ISO –*International Organization for Standardization*, ficou conhecida no mundo por criar normas internacionais que ajudam a administração através de um conjunto de normas a gerenciar um Sistema de Qualidade na prestação de serviços e bens de consumo.

“a rentabilidade, bem como a vantagem competitiva das empresas, são fortemente influenciadas pela capacidade dessas de antecipar-se e reagir frente às mudanças sociais e políticas que ocorrem no ambiente dos negócios”. A adoção de sistemas de gestão baseados em normas passíveis de certificação é uma tentativa de antecipação e de reação das empresas, para as mudanças que o mundo dos negócios tem observado, embasada no aumento da conscientização da sociedade, Porter (1998) Donauo (1995) Tachizawa (2001) e Silva (2002),

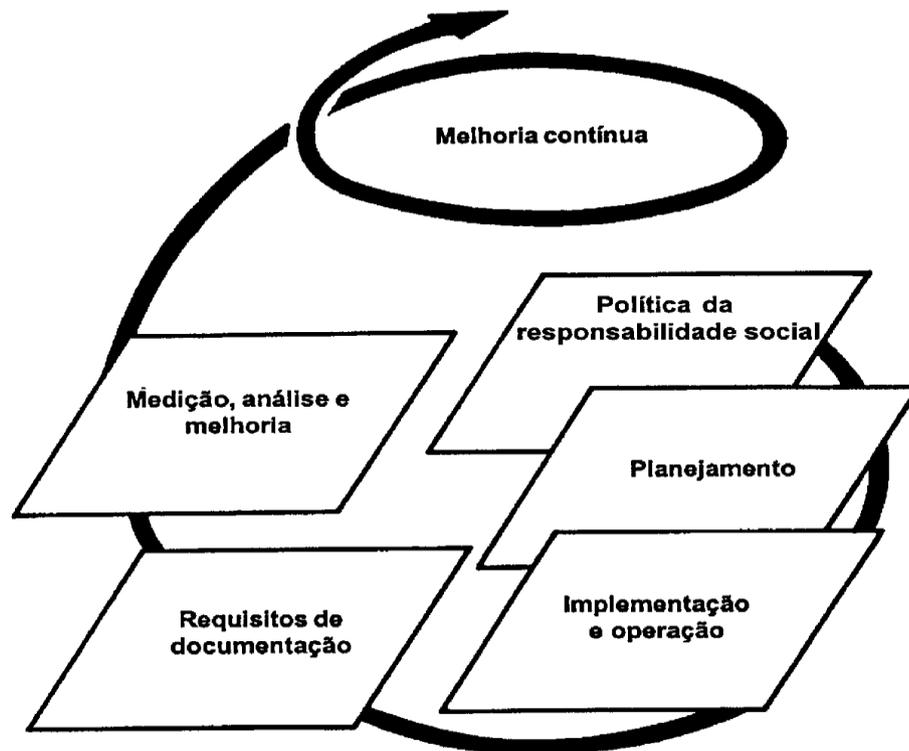


Figura 1 Modelo do sistema da gestão da responsabilidade social.
Fonte ABNT NBR 16001:2004

Neste contexto as empresas têm que seguir regras, respeitar e cumprir as normas que a certificação exige: o compromisso assumido de voluntariedade, no Brasil as Leis da Constituição da República Federativa do Brasil, a Consolidação das Leis do trabalho (CLT), as normas (NRs) que regulamentam a segurança e Medicina no Trabalho e o Estatuto da Criança e do Adolescente (Eca).

Segundo Geórgia A. Steiner (1979), esta mudança tem afetado a tarefa de administração das organizações como descreve abaixo:

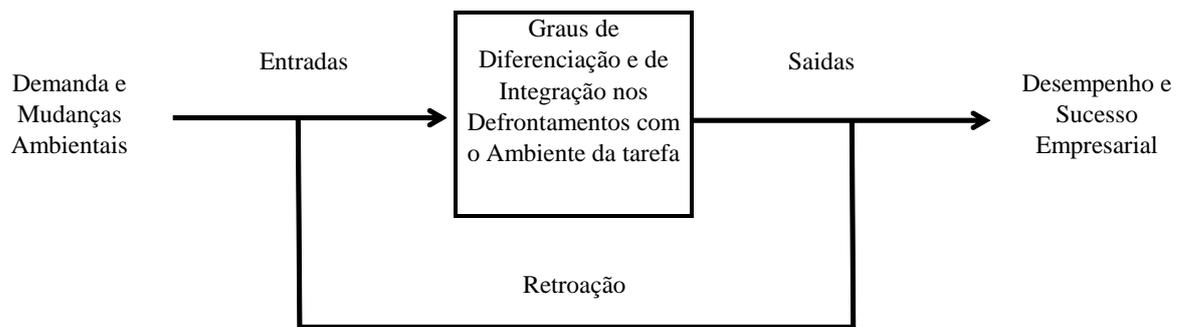
“Os executivos das corporações dependem uma parte significativa de seu tempo lidando com problemas do ambiente empresarial. Entre eles se incluem a adaptação e a proposição da estratégia e dos objetivos da empresa face ao surgimento de novas leis e regulamentações; o encontro e a participação em várias reuniões com diferentes grupos sociais discutindo seus interesses e necessidades; a comunicação com políticos e legisladores e a administração de sua empresa no sentido de responder



que é significativo, sua performance e desempenho estão sendo medidos pela sua habilidade de lidar com essas áreas”.

de forma pró ativa a essas mudanças. Esta atitude contrata de forma significativa com o comportamento dos executivos de 20 anos atrás, pois diferentemente do ocorria com os antigos executivos, os atuais administradores estão cada vez mais envolvidos com questões de cunho social e político e, o

Neste contexto, podemos citar dois tipos de características: as ambientais possuem variáveis independentes, já as organizações possuem variáveis dependentes que por sua vez trata a questão dependência como base A da Teoria da Contingência, que por meio de pesquisas os autores obtiveram os seguintes resultados na abordagem.



Abordagem de Lawrence e Lorsch

Em 2005, a Organização das Nações Unidas (ONU) declarou que a questão da sustentabilidade do planeta Terra ocasionaria a destinação de trilhões de dólares aos mercados emergentes, proporcionando grandes impactos nos processos de produção de bens e serviços. De acordo com a ONU, isso ocorrerá devido a um “alinhamento poderoso de interesses legais financeiros e de investimentos de recursos naturais” (ONU, 2005).

A sociedade pós-capitalista, não se pode afirmar que uma empresa tenha somente desempenho econômico como único

propósito. “Porém, o desempenho econômico é sua primeira responsabilidade, pois a empresa que não trabalha para ter lucro pelo menos igual ao custo de seu capital é irresponsável e está desperdiçando recursos da sociedade” (Drucker (2002).

As organizações pensando nas necessidades empresariais em relação ao meio ambiente em cada vez mais com o objetivo de comprometer-se em adotar padrões éticos de comportamento econômico, assim as empresas começam a atuar como agenciador nos processos de desenvolvimento



da Responsabilidade Social Corporativa não só se preocupando com seus colaboradores, mas com tudo que envolve ações a sociedade, podemos citar o código de ética como pilar de cultura empresarial socialmente responsável.

“O código de ética ou de compromisso social é um instrumento de realização da visão e missão da empresa, que orienta suas ações e explicita sua postura social a todos com quem mantém relações. O código de ética e/ou compromisso e comprometimento da alta gestão com sua disseminação e cumprimento são bases de sustentação da empresa socialmente responsável. A formulação dos compromissos éticos da empresa é importante para que ela possa se comunicar de forma consistente com todos os parceiros. Dado o dinamismo do contexto social, é necessário criar mecanismos de atualização do código de ética e promover a participação de todos os envolvidos” (INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL, 2000, P7).

Sendo assim o Brasil será líder da biocivilização, “uma civilização que vai tentar fazer o melhor uso possível dos produtos derivados da biomassa” o motivo é porque o país está de acordo com o economista Ignacy Sachs (Instituto Ethos de Empresas e responsabilidade Social).

“tem as melhores condições no mundo para tirar proveito desta saída gradual da civilização de petróleo. Tem tudo para construir o que eu chamaria de uma civilização, baseada no aproveitamento do trinômio: biodiversidade, biomassas e biotecnologias – esta última nas duas pontas do processo, para aumentar a produtividade da biomassa para abrir cada vez mais o leque dos produtos dela derivados, como alimentos, rações para animais, bioenergia, adubos verdes, materiais para construção, matérias-primas industriais, insumos para química verde, fármacos e cosméticos. É um mundo que se abre”.

A norma NBR ISO 16001:2004 tem como objetivo desenvolver ideias de sustentabilidade e transparência para que suas atividades possam ser desenvolvidas com eficiência, assim a norma define desenvolvimento sustentável como:

“Movimento que supre as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de gerações futuras em suprir – lãs (ABNT, 2004, p.2).

Entende-se que Sustentabilidade tem como base um tripé, que hoje PE conhecido como Triple Bottom Live (ou linha dos três pilares, na tradução ao português), segundo o inglês (John Elkington 2004, p. 1).

Assim temos como modelo de tripé os desenvolvimentos atrelados a inter-relações econômica, social e ambiental.



Desde 1997 é obrigatório publicar o Balanço Social das empresas privadas com mais de 100 funcionários sem deixar de fora as empresas públicas.

Praticar a responsabilidade social requer atenção a múltiplas exigências nas relações de parceria entre clientes e fornecedores, na produção de qualidade, contribuições para o desenvolvimento da comunidade, investimentos em pesquisa tecnológica, preservação do meio ambiente, redução de ações predatórias, participação dos trabalhadores nos resultados organizacionais, qualificação profissional, respeito ao cidadão etc. Ao praticar uma conduta ética e socialmente responsável, a organização conquista respeito das pessoas e das comunidades que atinge, engajando seus colaboradores e preferência dos consumidores (NEJAIM, 2009).

Portanto, a atuação socialmente responsável da empresa depende diretamente do modelo de gestão implementado. Quando o modelo e as diretrizes estratégicas são pautadas na responsabilidade social, as pessoas envolvidas primarão pela ética e ações sociais, visto que o próprio ambiente as conduz nessa direção (BONATTO; MAUS, MAGALHÃES, 2007).

Assim entende-se que a certificação tem como objetivo demonstrar ética e a transparência com a finalidade de minimizar problemas futuros e aumentar a

credibilidade junto à comunidade, consumidores, colaboradores, fornecedores e meio ambiente, promovendo campanhas educativas, pois a responsabilidade social com suas diretrizes ajuda à empresa, a administração, traçarem metas e alcançarem o objetivo econômico.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 Análise Descritiva

Analisando as empresas que utilizam a responsabilidade social norma ABNT NBR 16001: 2004 como ferramenta de gestão as organizações vêm cada vez mais praticar a ética, neste contexto Responsabilidade Social promove as empresas uma espécie de Marketing social conscientizando a organização do seu papel dentro da sociedade, assim podendo atingir novos públicos com a divulgação de ações ambientais e sociais.

3.1.1 Impactos relacionados a competitividade e sustentabilidade

- Melhora na reputação
- Promover benefícios para os acionistas, parceiros e para o meio ambiente;
- Redução da desigualdade social;
- Melhora na produtividade e na qualidade de seus produtos;
- Transparência e ética junto ao público que se relaciona;
- Melhora na política de gestão;
- Maximizar os recursos financeiros investidos por seus acionistas ou proprietários;



3.1.2 Impactos relacionados aos processos internos

- Manter a lealdade de seu consumidor;
- Eliminar e reduzir os impactos negativos;
- Retorno a longo prazo;
- Promover um bom ambiente de trabalho;
- Melhora na capacidade de recrutar e manter seus empregados;
- Reconhecer e valorizar o sistema de governança corporativa;
- Definição dos indicadores de efetividade, tornando público o balanço social;
- Planejamento estratégico para tomada de decisão.

3.1.3 Impactos relacionados aos clientes

- Melhora na reputação;
- Proporcionar bem-estar, preservar o meio ambiente e a cultura para as futuras gerações;
- Parcerias a longo prazo e atender as expectativas de seus clientes;
- Promover ações sociais que envolvam o público;

3.1.4 Impactos relacionados aos empregados

- Acabar com o trabalho forçado;
- Assegurar os direitos trabalhistas de seus empregados;
- Assegurar o desenvolvimento profissional;

- Benefícios e remuneração compatível com o mercado;
- Empregados mais motivados;
- Promover a segurança e saúde de todos os empregados;
- Redução de faltas injustificadas;
- Redução na rotatividade de empregados, melhora na reputação;
- Valorização da empresa;

A Responsabilidade Social tem como objetivo promover um ambiente de trabalho com boas condições para desenvolver as tarefas propostas pela organização, as empresas conseguem uma melhoria mesmo que seja pequena, mas que futuramente possam implementar cada vez mais suas estruturas organizacionais e ter um ambiente saudável e agradável para todos os envolvidos, pois colaboradores motivados sentem mais vontade e orgulho de trabalhar para a organização e com isso tornam-se mais dedicados e cada vez mais ganham admiração da sociedade tornando a empresa mais competitiva e alcançando maior e melhor lucro financeiro, identificando que as empresas que trabalham com ações de Responsabilidade Social norma ABNTNBR ISO 16001:2004 tem como componente a longo prazo o planejamento estratégico como tomada de decisão.

Conclusão

Diante do exposto concluiu-se que Responsabilidade Social como ferramenta de gestão vem cada vez mais mostrar a visão humanística, transparência e ética dentro das corporações e, em resposta aos



consumidores, trouxe como meta o desenvolvimento sustentável, sem deixar de citar que responsabilidade Social está diretamente ligada à redução da desigualdade social, o capitalismo ocidental visa os recursos naturais como infinitamente exploráveis e os impactos ambientais como exterioridade, ou seja, utilizando os valores e o *Stakeholders* como base para o desenvolvimento sustentável conseguindo reduzir a desigualdade social, atrelando simultaneamente o valor econômico e o valor social, estimulando a empresa ao empreendedorismo social, integração entre os setores inovação e renovação entre os recursos e os processos, métodos, procedimentos e resultados entregues com mais transparência eliminação e redução dos impactos negativos.

Neste contexto nota-se que cada vez mais vem aumentando o número de empresas que estão adotando a Responsabilidade Social como novo conceito econômico visando o bem-estar de todos envolvidos, importando-se em divulgar suas ações socioambientais para a comunidade, as empresas tem um tripé de Responsabilidade Social a ser seguido que envolve o social, ambiental e o econômico cujo objetivo é comprometer as empresas com a adoção de um padrão ético e transparente, com o propósito de que as empresas trabalhem com estratégias a longo prazo para que as ações da organização seja compartilhadas com todos os envolvidos.

Tratando-se de Responsabilidade Social o desafio a ser enfrentado é desenvolver ações sociais alinhadas a cultura organizacional, isto é, as questões socioambientais devem estar conectadas às estratégias da empresa, transformando a sustentabilidade em oportunidade de negócio focando no desenvolvimento de seus funcionários, fornecedores, clientes e com um foco maior na comunidade onde as empresas estão alocadas.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 16001. Responsabilidade social –Sistemas da gestão - Requisitos. Rio de Janeiro, 2004, p.2.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 16001. Responsabilidade social –Sistemas da gestão - Requisitos. Rio de Janeiro, 2004, p.11.

ALMEIDA, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

BONATTO, Aline; MAUSS, Cezar Volnei; MALHÃES, Juliano Machado de. Ética e responsabilidade social: um estudo comparativo do balanço social da empresa Eletrocar. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANPÁD, 22 a 26 set. 2007.

DRUCKER, Peter F. **Converting social problems into business opportunities: the new meaning of corporate social responsibility**. Califórnia Management Review: Berkeley. Edição do Inverno, 1984.

ELKINGTON, John. **Canibais com garfo e faca**. São Paulo: Makron Books, 2001.

Herderson, Hazel. **Além da globalização**. São Paulo, 2003. 184 p. Tradução de Beyondglobalization: shapin a sustainable global economy. São Paulo: Cultrix; Amanakey, 2003. p.14 .

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Ignacy Sachs diz por que o Brasil será o país da**



biocivilização. Disponível em:
<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3345&Lang=prB&Alias=Ethos&itemNotID=8750>. Acesso em 23/05/2016.

LAWRENCE, Paul R.; LORCH, Já W. **O desenvolvimento de organizações: diagnóstico e ação.** São Paulo: Edgard Blucher, 1972.

LISBOA NETO, H. **Organização das informações do balanço social em instituição financeira como instrumento de gestão de sua responsabilidade social.** 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2003.

NEJAIM, Drayton. Orientador para o bem. **Revista Negócios** PE, ano II, edição 10, 2009.

OLIVEIRA, Marco Antonio L. de. **SA8000: o modelo ISO9000 aplicado à responsabilidade social.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

GUILLARD, Cátia Roberta, Professora do CEUNSP, Itu/SP; Mestre em Administração pela IMES, São Caetano do Sul/SP.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Sustentabilidade valerá trilhões em 10 anos.** Disponível em: <http://www.onu-brasil.org.br/view_news.php?id=3266>. Acesso em: 23 maio 2016.

PFEIFER, M. **Responsabilidade social empresarial: uma inserção do serviço social.** 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianópolis, 2003.

STEINER, Georgia A. **An overview of the chagig business environment and Business Environment/ Pblc Policy.** St.Louis, M: Washington Unversity, 1979.