

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

INTERFACES DA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE CASO DA EMPRESA VISION SYSTEM

INTERFACES OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: A CASE STUDY FROM VISION SYSTEM ENTERPRISE

Carolini Danieli Martins Scheffer, Michele Gaboardi Lucas e Simone Sehnem

RESUMO

O presente artigo busca analisar as práticas de responsabilidade social da empresa Vision System à luz do Modelo de Carroll. Para tanto, foi efetuado um estudo de caso, onde a coleta de dados foi realizada por meio de observação não participante, entrevistas semi-estruturadas, análise de documentos, bem como do questionário Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas - (MPE) Brasil respondido pela organização. Os temas abordados na fundamentação teórica foram a Responsabilidade Social Corporativa e o Modelo tridimensional de desempenho corporativo de Carroll. Entre os resultados apresentados foi possível visualizar que a empresa pesquisada mantém em sua prática diária preceitos relacionados à Responsabilidade Social Corporativa. As práticas adotadas correspondem aos requisitos estabelecidos pelo modelo de Carroll (1979), sendo assim, é uma empresa com responsabilidades econômicas, legais, éticas e discricionárias. Atua proativamente em relação à responsabilidade social e atende as questões correspondentes ao consumo, meio ambiente, segurança do produto e do trabalho. O desafio da organização consiste em manter, atualizar e ampliar as práticas já adotadas. Conclui-se que, por meio da estruturação de seus projetos e programas, a empresa pesquisada realiza, dissemina e avalia com alto nível de envolvimento dos colaboradores diversas práticas de responsabilidade social corporativa.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Corporativa; Modelo de Carroll.

ABSTRACT

The current article aims at analyzing the social responsibility practices of Vision System Enterprise in light of Carroll's Model. Therefore, a case study was developed, collecting data through non-participating observation, semi-structured interviews, document analysis, as well as the Questionnaire "Competitiveness Prize for Micro and Small Enterprises - MPE Brazil" answered by the organization. The themes discussed in the theoretical review were Corporate Social Responsibility and the Three Dimensional Model of Corporate Social Performance by Carroll. Among the results presented, it was possible to observe that the researched enterprise keeps precepts related to Corporate Social Responsibility in its daily practices. The practices which were adopted correspond to the requirements established by Carroll's Model (1979), thus, this company has economical, legal, ethical and discretionary responsibilities. It works proactively towards social responsibility, fulfilling the issues related to consumption, environment, product safety and work. The enterprise's challenge consists in keeping, updating and widening the practices already adopted. It was concluded that, by structuring its projects and programs, the researched enterprise accomplishes, spreads and evaluates several practices of corporate social responsibility, having highly involved employees.

Keywords: Corporate Social Responsibility; Carroll's Model.

1 INTRODUÇÃO

O tema Responsabilidade Social Corporativa (RSC) vem ganhando destaque tanto no ambiente acadêmico como no ambiente organizacional nos últimos anos. Tema esse, que tem bastante relevância na medida em que mudanças referentes a humanização do ambiente de trabalho já estão sendo colocadas em prática, onde as questões sociais devem estar em concordância com o planejamento das organizações.

A partir desse contexto, o objetivo central desta pesquisa foi analisar as práticas de responsabilidade social da empresa Vision System à luz do Modelo de Carroll. Além disso, procurou-se identificar as práticas de RSC que a organização pesquisada desenvolve; verificar os motivadores para a incorporação da RSC na empresa e os impactos gerados; analisar as interfaces que estabelecem entre RSC desenvolvidas na empresa e as premissas do Modelo de Carroll; e propor ações para a melhoria contínua das práticas de RSC na empresa.

O artigo inicia-se mostrando o conceito de RSC, bem como o Modelo de Carroll. Em seguida são apresentados os procedimentos metodológicos da pesquisa e, posteriormente, é exposta a análise de dados. Por último, são feitas as considerações finais sobre os temas debatidos.

2 RESPONSABILIDADE SOCIAL COORPORATIVA

Descrever sobre Responsabilidade Social é debater um tema que está em voga tanto no ambiente organizacional como na sociedade civil em geral. Carvalho e Medeiros (2013) apontam que a atenção dos pesquisadores sobre esse tema só se deu à medida que esse assunto foi sendo cada vez mais incluído no discurso e nas práticas das organizações. Nas empresas, este tema é tratado como responsabilidade social corporativa (RSC). De acordo com Freire, Souza e Ferreira (201?) não existe ainda um consenso em torno desse conceito, mas sim diversas definições. Conceito esse que segundo Garay (2006), abarca como a empresa se relaciona eticamente com seus públicos em várias dimensões.

Já Irigaray, Vergara e Santos (2013) apresentam uma ligação estreita entre RSC e o conceito de desenvolvimento sustentável, pois as operações da organização precisam impactar positivamente a sociedade e o meio ambiente onde ela está inserida. “A responsabilidade social corporativa é o compromisso voluntário das empresas com o desenvolvimento da sociedade e a preservação do meio ambiente [...]” (KRAEMER, 2005, p.5)

Por mais que o conceito de RSC tenha surgido no contexto acadêmico na década de 1950, foi apenas na década de 1990 que as empresas brasileiras iniciaram o debate e implementação do conceito de RS (responsabilidade social) através de projetos e programas internos ou externos voltados às necessidades da comunidade (MATHIS e MATHIS, 2012). Porém, a adesão a esses projetos passou a ser mais efetiva a partir do momento que a sociedade começou a cobrar das empresas uma modificação de postura, tanto em relação ao meio ambiente, quanto em relação à exploração do trabalho.

De acordo com Xavier (2010) uma organização que tem como premissa a RSC é aquela capaz (dentre outros itens) de contribuir para o desenvolvimento local e regional, criando empregos de qualidade, bem como para colaborar com o progresso social em geral. Além disso, é necessário que a empresa possua informações transparentes de sua gestão e também os documentos que comprovem suas práticas. “Observa-se que o conceito de RSC está intimamente atrelado aos valores da ética e transparência na gestão dos negócios, indo muito além do simples cumprimento da legislação imposta a organizações.” (TODESCAT; DIAS JUNIOR; MOREIRA, 2013, p. 70).

Desta forma, é possível perceber o quanto o tema RSC é amplo e abrange questões que impactam significativamente a organização. Com isso, se faz necessário o entendimento de um dos modelos que relaciona RSC com vantagem competitiva.

2.1 MODELO CONCEITUAL TRIDIMENSIONAL DE DESEMPENHO CORPORATIVO DE CARROLL

De acordo com Macedo (2010) o modelo conceitual tridimensional de desempenho corporativo foi proposto em 1979 por Archie B. Carroll, com o objetivo de melhorar a performance das organizações. Para tanto, o modelo agrega conceitos que quando analisados e compreendidos promovem ao longo do tempo vantagens estratégicas.

Com o intuito de compreender a atuação do modelo, será descrito a seguir os aspectos que o compõem:

2.1.1 Categorias de Responsabilidade Social

Para Carroll (1979) a responsabilidade social deve ser entendida como um conjunto de responsabilidades que se sobrepõe e não se excluem, mas que tem diferentes impactos na organização. Quando estas são observadas e inseridas na empresa, resultam no total da responsabilidade social que é composta por quatro grupos de responsabilidades: Econômicas, legais, éticas e discricionárias. De acordo com Pereira e Campos Filho (2007) este modelo evidencia que para uma empresa ser apontada como socialmente responsável, os quatro critérios estabelecidos precisam estar atendidos.

As responsabilidades econômicas têm a maior importância na organização já que as empresas têm o objetivo de gerar lucro. Para Pereira e Campos Filho (2007) a responsabilidade econômica visa assegurar a continuidade dos negócios bem como o resultado aos acionistas.

As responsabilidades legais referem-se ao cumprimento das leis e regulamentos necessários para o funcionamento do negócio. Tem a abrangência um pouco menor que a anterior. Para Carroll (1998) a lei foi desenvolvida para padronizar o desempenho das empresas estabelecendo regras que norteiam as relações com as partes interessadas, tais como consumidores, empregados, comunidade e ambiente natural. Uma organização deve primar pelo cumprimento das leis e integrá-las às suas estratégias e gestão.

A responsabilidade ética para Pereira e Campos Filho (2007, p. 10) “difunde o compromisso de se fazer o que é devidamente correto, mesmo que tais ações não estejam contempladas formalmente nas leis determinadas pela sociedade.” Já, Carroll (1998) acrescenta que a responsabilidade ética pode ser confundida com a responsabilidade legal. A diferença é que a responsabilidade ética vai além da legal que é a conduta mínima aceitável. O que se deve considerar neste aspecto é que as leis nem sempre refletem a condição atual da empresa. Muitas vezes a legislação é criada e não é revista, o que pode refletir no padrão em que a organização atua junto as suas partes interessadas.

Por fim, a responsabilidade discricionária para Carroll (1979) é entendida por aquelas que a empresa escolhe assumir, porém, existe uma expectativa da sociedade que sejam realizadas, como atividades de voluntariado e contribuições filantrópicas. É a menor dentre as quatro responsabilidades descritas e divide opiniões.

Resumidamente, segundo Carroll (1998), a empresa que desenvolve as responsabilidades descritas são aquelas que são rentáveis (responsabilidade econômica), obedecem à lei (responsabilidade legal), envolvem-se com o comportamento ético (responsabilidade ética) e também com a sociedade por meio da filantropia (responsabilidade discricionária).

Outro tema relevante que deve ser visualizado diz respeito às questões sociais, que para Carroll (1979) e Wood (1991) cada organização é única e possui características singulares e não se pode pré-fixar questões sociais as quais a empresa deve obrigatoriamente envolver-se. Há de se fazer uma análise organizacional para identificar quais questões,

relacionadas às suas responsabilidades se pretende abordar. Cada organização deve analisar a natureza das questões sociais que estão relacionadas ao desempenho da sua responsabilidade social. Os problemas sociais são diferentes de acordo com o modelo de negócio e são diferentes ao longo do tempo.

Com isso, a filosofia da resposta social também precisa ser analisada. De acordo com Carroll (1979) uma organização está naturalmente inserida em um contexto social. Além de cumprir com suas obrigações legais, ainda se depara com questões sociais a serem resolvidas. A filosofia da resposta social refere-se à capacidade que a empresa tem em responder as pressões da sociedade, podendo atuar de maneira reativa ou proativa. Quatro categorias dividem a capacidade de resposta: Reação, defesa, alojamento e pró atividade. As categorias de reação e defesa representam uma capacidade de resposta mínima, passando para o alojamento e pro atividade que significa que a empresa está fazendo muito pela sociedade.

Diante do exposto, o modelo de Conceitual Tridimensional de Desempenho Corporativo de Carroll (1979) propõe a análise das responsabilidades, da filosofia da resposta social e das ações sociais, de forma a ser utilizado como um guia que auxilia na compreensão dos principais aspectos do desempenho corporativo. Mostra-se desta forma que para a busca da responsabilidade social corporativa é necessário identificar qual a situação que a empresa se encontra no momento, possibilitando a visualização da empresa dentro deste modelo, ou seja, onde a organização está mais desenvolvida e o que precisa modificar se almeja reposicionar-se, fornecendo ferramentas para realização de diagnóstico e planejamento de suas ações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho utilizou-se de uma abordagem qualitativa, cujo delineamento foi baseado em um estudo de caso. Para Godoy (1995, p.25) “o estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objetivo é uma unidade que se analisa profundamente”.

O estudo ocorreu na empresa Vision System que tem sede na cidade de Chapecó – SC, com escritórios em Florianópolis e São Bento do Sul. Atua no setor de prestação de serviços com desenvolvimento de programas de software para gestão de empresas de micro, pequeno e médio porte, nas esferas: administrativa, financeira, fiscal, de controladoria e recursos humanos. Constituída atualmente, com uma equipe de aproximadamente 30 colaboradores, possui mais de 350 clientes em todo o país, com mais 3.000 usuários.

Está no mercado há mais de 10 anos, tendo amplo envolvimento com a sociedade. A empresa é integrante da Associação Comercial e Industrial de Chapecó - ACIC, da Associação Polo Tecnológico do Oeste de Santa Catarina – DEATEC e do Núcleo de Empresas de Base Tecnológica de Chapecó, sendo que um dos sócios da empresa também é Diretor Administrativo da ACIC e Presidente do Conselho Diretivo e Diretor da DEATEC.

Em 2008 a Vision foi finalista da etapa estadual do MPE (que neste ano chamava-se Talentos Empreendedores) na categoria em que concorreu - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Já em 2009 a empresa foi vencedora da etapa estadual e classificou-se entre as 10 melhores na etapa nacional. O prêmio prevê que os vencedores da etapa estadual têm que ficar 02 anos sem concorrer, motivo pelo qual em 2010 e 2011 a Vision não se inscreveu, no entanto, obteve o reconhecimento do município como empresa que promove o desenvolvimento, ganhando o Troféu Desbravador, como destaque especial em Desenvolvimento Tecnológico. Em 2012 podendo novamente concorrer ao MPE a empresa foi finalista da etapa estadual e em 2013 vencedora das etapas estadual e nacional e ainda destaque em boas práticas de responsabilidade social.

O critério de escolha dessa organização como objeto de pesquisa se deu pelo destaque obtido pela mesma em relação a outras do mesmo segmento, por sua inserção em Associações

de representatividade como a ACIC e o DEATEC e fundamentalmente por seu reconhecimento nacional conquistado ao vencer o Prêmio MPE Brasil 2013 na categoria concorrida, fatores que a legitimam na comunidade, no município e no país como uma empresa competitiva e socialmente responsável.

O MPE Brasil – Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas é um reconhecimento realizado todos os anos às empresas que se destacam em suas categorias. O objetivo é sensibilizar a respeito dos conceitos de competitividade, qualidade, gestão e inovação, disseminando os conceitos e práticas de gestão baseados no Modelo de Excelência em Gestão® (MEG), que está alicerçado nos Fundamentos da Excelência em Gestão, ambos da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) em busca do desenvolvimento do negócio. Os realizadores do MPE são o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), o Movimento Brasil Competitivo (MBC), a Gerdau e FNQ.

Neste estudo, foram utilizadas as respostas fornecidas pela empresa no Questionário de Avaliação do MPE Brasil. Foram enfatizadas as perguntas e respostas referentes à RSC (2, 11, 16, 17, 18, 26, 27) e todas as oito questões correspondentes à categoria Destaque Responsabilidade Social como objeto de estudo. A empresa disponibilizou o acesso à folha de respostas dos Ciclos 2008, 2012 e 2013, sendo que no último ano respondeu a categoria Destaque Responsabilidade Social. Além dos questionários do MPE, foi construído roteiro de entrevista semi-estruturada e observação do website desenvolvido pela empresa e observação não participante.

Em relação às entrevistas, realizou-se com um dos sócios proprietários (diretamente envolvido com as práticas de RSC), uma diretora (diretamente responsável pela elaboração das respostas do Questionário de Avaliação e dos Projetos desenvolvidos pela empresa) e uma funcionária que está em fase de ambientação e conhecimento das práticas exercidas pela organização.

3.1 O PROCESSO DE COLETA DE DADOS

Identificado o objeto de pesquisa foi contatado um dos sócios da empresa, primeiramente de maneira informal para identificar a disponibilidade e interesse da organização em ser pesquisada e posteriormente formalmente por e-mail explicitando o motivo da pesquisa e solicitando agendamento para realização das entrevistas.

As entrevistas foram realizadas na empresa com utilização do roteiro de entrevista semi-estruturado e as respostas foram gravadas com o consentimento dos entrevistados. Na ocasião foram disponibilizadas pela empresa, as respostas dos Questionários de Avaliação do MPE Brasil 2008, 2012 e 2013 bem como os documentos descritivos de todos os programas e projetos desenvolvidos pela empresa. Como parâmetro da comunicação para as ações de RSC praticadas pelo objeto do estudo foi realizado a análise de seu website, página na rede social facebook e a observação participante.

A pesquisa utilizou fonte de dados primários alicerçada pela realização das entrevistas que seguiu roteiro semi-estuturado; análise documental para a verificação e consolidação destes dados, que foram fornecidos pela empresa, além de pesquisa na internet do website da empresa e também da observação não participante. Já, os dados secundários foram obtidos pelas respostas ao Questionário de Avaliação do prêmio MPE Brasil.

Na observação não participante foram analisados fatos que reforçam as práticas de RSC divulgadas pela organização. Nesta etapa ocorreu a participação de uma das pesquisadoras no evento Almoço com Empresários realizado pela ACIC em 16 de abril de 2014, bem como observou-se os links da internet que mencionavam a empresa.

A partir da coleta de dados foi possível realizar a triangulação como análise verificando as respostas fornecidas.

3.2 TÉCNICAS DE TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A interpretação e análise dos dados coletados foram realizadas de acordo com os instrumentos de coleta de dados descritos e técnicas de tabulação a seguir.

Como observação não participante, utilizou-se o evento acima descrito. Ocasão esta em que um dos proprietários da Vision System proferiu uma palestra apresentado o case de sua empresa, como ela venceu o prêmio MPE Brasil, quais seus diferenciais, o que realiza de diferente em relação a outras empresas. O objetivo em realizar a observação não participante foi à análise dos dados apresentados na palestra em confronto com os dados coletados com a entrevista e questionário de avaliação do MPE Brasil.

Como registro, realizaram-se anotações das ações realizadas pela empresa que posteriormente foram confrontadas com as práticas relatadas na entrevista e nos documentos disponibilizados. As informações foram tabuladas em Excel conforme o instrumento de coleta de dados e as evidências encontradas por meio dos instrumentos foram analisados de acordo com as premissas do modelo estudado, havendo interfaces com o modelo, os dados foram mantidos se não eliminados. Em relação à observação não participante pode-se estabelecer o seguinte quadro.

Quadro1: Categorias de análise, descritores de ações evidenciadas na palestra com base no modelo de Carroll (1991).

Categorias de análise	Descritores
Responsabilidades econômicas	A empresa tornou-se parte do grupo Vison System com a composição pelas empresas: Vison System, Beanweb, Vega consultorias e Sistemas e OnSis.
Responsabilidades legais	As ações da empresa levam em consideração a legislação vigente;
Responsabilidades éticas	Promove ações além de suas obrigações legais, como o programa destinado aos funcionários: O Viver Bem.
Responsabilidades discricionárias	Realiza campanhas em seu programa Vision Solidária como a arrecadação e doação de livros para o programa Livro Amigo da ACIC e a campanha Lacre Solidário

Fonte: As autoras, elaborada a partir de Carroll (1991, p.42).

Para o processo de análise dos dados das entrevistas que foram gravadas, foi criada planilha Excel com as prerrogativas que compunham o modelo de Carroll (1979) e deveriam obrigatoriamente ser observadas. Posteriormente de posse das anotações das entrevistas e a gravação, construiu-se a tabela respondendo aos requisitos do modelo com as ações relatadas pelo dirigente e colaboradores. Em relação à entrevista realizada pode-se estabelecer o seguinte quadro:

Quadro2: Categorias de análise, descritores de ações evidenciadas na entrevista com base no modelo de Carroll (1991).

Categorias de análise	Descritores
Responsabilidades econômicas	A empresa emprega cerca de 30 colaboradores e mantém-se em expansão e solidez no mercado. Desenvolveu o programa Queridice, Qualidade e Boa Ideia com foco no melhor atendimento ao cliente.
Responsabilidades legais	Os funcionários são pagos em dia.
Responsabilidades éticas	Além do salário os funcionários recebem vale-alimentação, plano de saúde, salário acima da média, a empresa disponibiliza atendimento psicológico aos funcionários. sstes São recebidos pelo programa Boas Vindas, onde acessam o código de ética da empresa. Com foco em seus colaboradores foram desenvolvidos os programas Bem Viver, TI Verde e Colaborador Destaque.

Responsabilidades discricionárias | Pensando na comunidade foi desenvolvido o programas Vision Solidária.

Fonte: As autoras, elaborada a partir de Carroll (1991, p.42).

Para a entrevista foi utilizado roteiro de perguntas semi-estruturado. Quando a entrevista foi realizada o dirigente entrevistado forneceu o caderno de respostas da empresa às questões do MPE Brasil de 2008, 2012 e 2013. Cada caderno continha às perguntas e repostas de todas as questões, com documentos comprobatórios das respostas fornecidas. Além do descritivo de todos os programas e projetos elaborados pela empresa.

Primeiramente selecionaram-se as principais questões que faziam parte do questionário de avaliação do MPE de 2013 que tivessem maior valor para a pesquisa e procurou-se identificar sua evolução ao longo do tempo 2008, 2012 e 2013. Para isto, foi novamente utilizado o Excel fazendo um comparativo entre as questões e as respostas fornecidas ao longo dos anos. A primeira dificuldade encontrada nesta etapa ocorreu devido ao fato de que as perguntas do questionário de avaliação mudam ao longo dos anos, os conceitos vão sendo revisados e novos entendimentos vão surgindo, assim a pergunta que era a de número dois em 2008 já em 2013 não possuía mais essa numeração.

Observada e ajustadas às questões de todos os anos, pode-se perceber que a maioria dos projetos e programas foram criados em 2008 e nos anos decorrentes foram mantidos em sua totalidade, sendo revisados e atualizados. Esta constatação eliminou a necessidade de um comparativo de evolução ao longo dos anos já que as ações se mantinham as mesmas, com a ampliação do objetivo de captação, doação, número de entidades beneficiadas, mas as ações em si, mantinham-se as mesmas.

O descritivo dos programas e projetos da Vision, também foi entregue as pesquisadoras e pode ainda ser encontrado como anexo ao caderno de respostas das questões do MPE. O caderno de respostas de 2013 é o mais atualizado dentre os cadernos disponibilizados, e como a empresa participou da categoria Destaque Responsabilidade Social do MPE apenas em 2013 esse documento foi utilizado na íntegra, sendo analisado pergunta por pergunta, documento a documento onde pode-se constatar a relevância das respostas fornecidas por meio da verificação dos documentos. As demais respostas do questionário do MPE também foram levadas em consideração com foco naquelas que auxiliaram no desenvolvimento dos descritores apresentados no seguinte quadro:

Quadro3: Categorias de análise, descritores de ações evidenciadas no caderno de respostas com base no modelo de Carroll (1991).

Categorias da análise	Descritores
Responsabilidades econômicas	Descritivo dos programas/projetos Queridice, Qualidade e Boa Ideia. Fluxo de caixa projetado da empresa, planejamento estratégico, plano de ação, relatórios financeiros.
Responsabilidades legais	Comprovante de inscrição e situação cadastral na receita Federal; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, Certidão negativa de Débitos Estaduais, Certidão Positiva com Efeitos de Negativa relativos às contribuições previdenciárias e às de terceiros, Certidão Positiva com efeito de negativa de Tributos Municipais.
Responsabilidades éticas	Código de ética formalizado como documento de entendimento obrigatório para todos os funcionários entrantes e permanentes na empresa. Descritivo dos programas/projetos TI Verde, Bem Viver, Boas Vindas, Colaborador Destaque. Fotos com os colaboradores praticando ações como ginástica laboral, participação em eventos esportivos. Estão anexados também cópias dos certificados das capacitações realizadas pelos funcionários e gestores da empresa.

Responsabilidades discricionárias	Descritivo do Programa Vision Solidária, relatório de ações realizadas na comunidade com fotos: Campanha de natal, os colaboradores adotaram cartinhas de crianças carentes no correio municipal e realizaram a entrega de presentes; No abrigo municipal foram entregues alimentos; Campanha livro amigo realizado junto a ACIC; Na Campanha do Agasalho, fizeram a entrega das roupas arrecadadas na JCI; Doações diversas realizadas no Centro de Convivência de Idosos do município; Maratona da Solidariedade de Chapecó; Campanha Sangue Bom, doação de sangue no Hemosc; Campanha de recebimento de lixo eletrônico para correta destinação; Apoio a Campanha Outubro Rosa de preservação ao câncer feminino.
-----------------------------------	--

Fonte: As autoras, elaborado a partir de Carroll (1991, p.42).

Já, na análise do website da empresa contatou-se que é formado por 07 menus, sendo eles: Home; Produtos; Novidades; Quem Somos; Programas; Downloads e Contato. Para melhor compreensão do conteúdo encontrado no website, segue-se quadro:

Quadro 4: Categorias de análise, descritores de ações evidenciadas no web site da empresa com base no modelo de Carroll (1991).

Categorias de Análise	Descritores
Responsabilidades econômicas	No menu Quem Somos, expõe sua missão, visão, valores e comunica a conquista do MPE Brasil.
Responsabilidades legais	No menu Novidades a empresa noticia o início das operações do governo chamado de Boas Compras, alertando para a importância da regularidade fiscal do comércio.
Responsabilidades éticas	No menu Programas Internos do website da empresa estão descritos os Programas: Colaborador Destaque, Boas Vindas, TI Verde, Boa Ideia, Bem Viver e Vision Solidária.
Responsabilidades discricionárias	Campanha Lacre Solidário: A Vision System está engajada em mais uma campanha do VISION SYSTEM SOLIDÁRIA que consiste em arrecadar 150 EMBALAGENS DE 2L DE REFRIGERANTES CHEIAS DE LACRES de latas de alumínio. O valor correspondente à venda deste alumínio vai ser destinado a aquisição de uma CADEIRA DE RODAS que será entregue para uma entidade beneficente.

Fonte: As autoras, elaborado a partir de Carroll (1991, p.42).

Quadro 5: Resumo dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa

Objetivos da pesquisa	Fonte de Coleta de dados	Tópicos abordados	Sistematização dos dados informados
Identificar as práticas de responsabilidade social corporativa que a organização pesquisada desenvolve.	Entrevista e observação não participante	Ações desenvolvidas pela empresa de RSC	Os dados coletados a partir da entrevista e da palestra participada foram planilhados a fim de estabelecer posteriormente a triangulação com os outros instrumentos de pesquisa para verificar sua consonância.
Verificar os motivadores para a incorporação da RSC na empresa e os impactos gerados	Entrevista e observação não participante	O que motiva a empresa a praticar a RSC	Os dados coletados a partir da entrevista e da palestra participada foram comparados e descritos no item 4.2.
Analisar as interfaces que se estabelecem entre a RSC desenvolvidas na empresa e as premissas do Modelo de Carroll.	Entrevista, Caderno de Respostas MPE Brasil, Observação não participante, Web Site	Análise das responsabilidades: Econômicas, legais, éticas e discricionárias	A coleta de dados permitiu a triangulação dos mesmo que foram descritos no item 4.3 em síntese.

Propor ações para a melhoria contínua das práticas de RSC na empresa.	Triangulação das fontes	Ações de melhoria	Após análise dos dados coletados a partir de todos os instrumentos, foram propostas ações de melhoria
---	-------------------------	-------------------	---

Fonte: as autoras

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A partir dos objetivos da pesquisa e para melhor visualização, os dados foram analisados e divididos em três subtítulos, sendo eles: as práticas de RSC que a organização pesquisada desenvolve; os motivadores para a incorporação da RSC na empresa e os impactos gerados; e interfaces que se estabelecem entre a RSC desenvolvida na empresa e as premissas do modelo de Carroll.

4.1 PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA QUE A ORGANIZAÇÃO PESQUISADA DESENVOLVE

Com a análise de dados primários, ficaram evidenciadas diversas práticas de Responsabilidade Social executadas pela organização, os gestores e os funcionários descreveram os mesmos programas demonstrando desta forma a familiaridade com os projetos e conhecimento das ações. A partir da análise das respostas do Questionário de Auto Avaliação do prêmio MPE Brasil, percebeu-se que os programas criados foram nos anos posteriores, mantidos e atualizados demonstrando envolvimento e continuidade.

A seguir são descritos em ordem cronológica uma síntese de todos os programas desenvolvidos pela empresa. Em 2008 foram criados os projetos: Projeto Bem Viver, Programa Vision Solidária, Projeto Boa Ideia, Projeto Colaborador Destaque, o Projeto Boas Vindas e o TI Verde: Marketing e Responsabilidade.

O projeto Bem Viver visa à qualidade de vida no trabalho criado para proporcionar aos colaboradores a prática de ginástica laboral duas vezes por semana com sessões de 10 a 15 minutos e incentivar a prática de atividades físicas.

No programa Vision Solidária são arrecadados os alimentos que compõe a cesta básica. Os colaboradores por meio de sorteio ficam responsáveis por trazer aquele item sorteado e após a aquisição de uma quantidade significativa às cestas são doadas para entidades sugeridas. Esta prática é realizada mensalmente. De mesma forma ocorre a arrecadação de agasalhos. Além disso, este programa colabora com iniciativas idealizadas por outras entidades, como divulgação e envolvimento na campanha Outubro Rosa. Em datas comemorativas como Páscoa, Natal, Dia das Crianças ocorre arrecadação de alimentos, roupas e brinquedos. Os colaboradores também são incentivados a serem doadores de sangue.

Já, o projeto Boa Ideia foi criado para incentivar a participação e criatividade dos colaboradores. Por meio de um sistema de avaliação as ideias que possam beneficiar a empresa (ambiente interno e externo) fomentar seu crescimento, melhorar o atendimento, os produtos, a qualidade de vida, reduzir custos, são premiados de acordo com critérios de avaliação estabelecidos.

Por meio do projeto Colaborador Destaque o bom desempenho e a conduta interna do colaborador é recompensada objetivando o desenvolvimento de suas potencialidades. São avaliadas as competências técnicas (qualidade e atenção no trabalho, atualização profissional, comunicação escrita e verbal) e comportamentais (relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, cuidados com aparência, pontualidade, assiduidade, uso do uniforme).

No Programa Boas Vindas, o novo colaborador recebe uma carta de boas vindas da empresa a lista de documentos necessários para sua contratação, o código de ética da organização e é apresentado ao seu padrinho. Sendo que este será o responsável por esclarecer

suas dúvidas quanto ao material recebido e acompanhará o desempenho do “afilhado” na organização.

Ainda em 2008 teve início o projeto TI Verde: Marketing e Responsabilidade que analisou o ambiente empresarial e os impactos gerados pela organização. A partir desse levantamento, a organização passou a adotar medidas para a diminuição destes impactos como: separação do lixo reciclável do orgânico, abastecimento dos veículos com etanol, criação de cartilha de conscientização de redução de consumo de água e energia. Bem como a adoção das práticas no ambiente, para tanto, definiu-se a configuração ideal dos micro computadores para o menor consumo de energia, desligamento automático dos monitores, mapeamento dos materiais identificados como ameaça (pilhas e baterias, cartuchos e tonners) e destinação correta dos mesmo. Por fim a divulgação das práticas adotadas junto aos clientes e a plantação de árvores para cada negócio fechado.

Já em 2012 iniciaram os Programas Queridice e o Projeto Qualidade. O primeiro com o intuito de incentivar os colaboradores a realizar um atendimento eficiente e marcado pela simpatia e bom relacionamento. O segundo objetivando a implantação de metodologia em vistas ao cumprimento das exigências necessárias para a obtenção de certificação do MPS.BR(Melhoria de Processos do Software Brasileiro) e trata-se de um movimento para a melhoria da qualidade e um modelo de qualidade de processo, baseado nas normas ISO/IEC 12207 e ISO/15504.

Já, na rede social facebook ficou evidenciada o registro das ações desenvolvidas pela empresa, principalmente correspondentes ao Programa Vision Solidária, constam na página a integração dos funcionários participando do Dia do Desafio, a homenagem recebida pela empresa na câmara de vereadores e ações de como, por exemplo, a campanha da Páscoa. Nesta, foram recolhidos doações dos colaboradores da empresa que foram revertidos em doces, brinquedos e chocolates que depois de embalados foram entregues para uma comissão diretamente ao abrigo municipal.

No evento realizado pela ACIC, Almoço Empresarial, o sócio proprietário da empresa e respondente da entrevista apresentou um histórico da organização e as ações que a fizeram vencedora do MPE, sendo explanados todos os programas da empresa com a utilização de fotos das ações.

4.2 MOTIVADORES PARA A INCORPORAÇÃO DA RSC NA EMPRESA E OS IMPACTOS GERADOS

Tanto o gestor entrevistado como os funcionários entrevistados explanaram, que a maior motivação para a incorporação das práticas de RSC é a satisfação em fazer algo pelo ambiente e pela sociedade. Sendo assim o resultado econômico acaba sendo uma consequência e reconhecimento pelas práticas desenvolvidas.

Percebe-se que o prêmio MPE Brasil foi um grande incentivador do desenvolvimento das práticas de RSC. Algumas delas já estavam em desenvolvimento pela empresa, mas não estavam documentadas em processos padronizados e disponibilizados para acesso de todos os colaboradores. Apesar de não haver incentivo financeiro em participar do prêmio, a organização recebe o reconhecimento e direto do uso do selo de vencedora com a identificação do ciclo que venceu, essa homenagem leva a mídia espontânea para a empresa. O principal ganho é a incorporação das práticas da qualidade no ambiente organizacional que poderão diferenciar a empresa no mercado. Outras práticas iniciaram a partir da necessidade de desenvolver ações em busca da excelência da gestão.

4.3 INTERFACES QUE SE ESTABELECEM ENTRE A RSC DESENVOLVIDAS NA EMPRESA E AS PREMISSAS DO MODELO DE CARROLL

Apresenta-se a seguir a análise realizada dividida em 03 blocos: categorias da responsabilidade social, questões sociais e filosofia da resposta. Cada bloco apresentará as práticas desenvolvidas pela empresa que tem interfaces com o modelo de Carroll (1979). As ações apresentadas têm como norteador a entrevista realizada na empresa, a análise das respostas do Questionário MPE Brasil, o website da empresa e a observação não participante. Em relação ao bloco Questões Sociais, foram consideradas as questões elencadas no modelo: consumo, meio ambiente, segurança do produto e segurança do trabalho. Por não serem relevantes, foram desconsideradas as questões discriminação e acionistas.

4.3.1 Categorias de Responsabilidade Social

Seguindo o modelo proposto por Carroll (1979) serão apresentados os quatro tipos de responsabilidades, bem como as questões sociais e a filosofia de resposta social.

No quesito responsabilidades econômicas, a análise do desempenho econômico da empresa demonstra que existe equilíbrio entre suas receitas, despesas e também ocorre a obtenção de lucro, sendo financeiramente saudável. Existem controles financeiros com a utilização de fluxo de caixa e orçamento com horizonte de pelo menos um ano. A análise do desempenho da empresa está estruturada em seu sistema que gera relatórios que integram os aspectos financeiros, vendas, clientes, colaboradores, fornecedores e produção. Controlam os aspectos que poderiam ameaçar sua performance como a inadimplência e o desempenho de cada colaborador. Está estruturado o planejamento estratégico da organização que norteia as estratégias abrangentes aos principais aspectos do negócio analisando informações externas e internas e os resultados são avaliados e transformados em indicadores e planos de ação visando o alcance das metas.

Seus clientes estão agrupados de acordo com suas necessidades e expectativas e as reclamações recebidas são registradas e tratadas. Por meio do programa Queridice o colaborador é incentivado a prestar um atendimento de qualidade e ainda a satisfação dos clientes é avaliada por meio da Pesquisa de Satisfação de Clientes. Os colaboradores são capacitados para exercerem suas funções, recebem o código de ética da empresa, são acolhidos por um padrinho por meio do Programa Boas Vindas e a empresa disponibiliza o descritivo de cargos, funções, responsabilidades e conhecimentos. A organização possui vários procedimentos, programas, projetos e ferramentas que beneficiam, acompanham, avaliam e premiam seus colaboradores, como por exemplo, o Diagnóstico Organizacional, o programa Boas Vindas, o programa Bem Viver e o Colaborador Destaque. Os dirigentes investem em seu desenvolvimento por meio de realização de capacitações.

Por meio do projeto Boa Ideia os colaboradores são incentivados a apresentarem suas ideias formalmente as quais podem se converter em inovações e novos produtos. A empresa participa de feira e eventos visando fomentar novos clientes e divulgação de seus produtos, também telemarketing, visita técnica e mala direta.

Já, no tópico responsabilidades legais, as exigências legais relacionados ao negócio são conhecidas, organizadas e mantidas em uma planilha de controle atualizada. Possuem assessoria contábil e fiscal para prever possíveis alterações que sejam necessárias. Mantêm assinatura de periódico on line onde recebem diariamente boletins com informes sobre a legislação. Ainda, participam de associações de classe acompanhando as mudanças. A empresa não recebeu nenhuma sanção relativa aos requisitos legais, éticos, regulamentares ou contratuais. Cumpre integralmente as leis trabalhistas.

No terceiro quesito de responsabilidades éticas, a organização pesquisada tem sua missão, visão e valores definidos e difunde por meio destes, os valores éticos e morais necessários para compor a equipe de colaboradores. Seu código de ética é entregue a cada funcionário quando inicia suas atividades e é incentivado por meio do programa Boas Vindas.

Além do cumprimento das responsabilidades legais trabalhistas, a empresa fornece aos seus colaboradores o salário acima da média do segmento na região e determinada pelo sindicato e ainda plano de saúde, vale alimentação, revezamento do trabalho aos sábados, convênio Utilcard e disponibiliza acompanhamento psicológico com psicóloga contratada pela empresa. Por meio do programa Bem Viver desenvolve atividades em prol do bem estar.

O último tipo de responsabilidade analisada foi a responsabilidade discricionária, onde a empresa desenvolve ações sociais com foco nas necessidades da comunidade e como incentivo, padronização e comunicação aos colaboradores e entorno, criou o programa Vision Solidária. Por meio deste programa realiza sistematicamente doação de alimentos. Apoia outras iniciativas sociais como a Maratona da Solidariedade, arrecada agasalhos, brinquedos, trabalha com a inclusão digital de crianças carentes da comunidade. Atende ao chamamento de entidades beneficentes e engajasse em suas campanhas. Envolve os colaboradores na captação das doações e também na entrega dos donativos.

Dando sequência a apresentação e análise dos dados, as questões sociais aqui apresentadas dizem respeito ao consumo, meio ambiente, segurança do produto e segurança do trabalho. Referente ao consumo, a Vision realiza a captação de informações e as utiliza como análise comparativa de desempenho e melhoria de seus produtos e serviços, por meio de pesquisa de mercado junto à concorrência com o objetivo de identificar os avanços ou novas ideias que possam ser desenvolvidas pela empresa. Além disso, em sua Pesquisa de Satisfação dos Clientes monitora o desempenho de seus produtos e serviços corrigindo problemas e ouvido sugestões de melhoria que são implementadas quando viáveis.

Já, no que diz respeito ao mesmo, como forma de minimizar os impactos negativos em relação ao meio ambiente, a organização criou o projeto TI Verde e adota o Programa de Prevenção a Riscos Ambientais (PPRA). Adota também a separação do lixo e realiza o descarte corretamente. A empresa utiliza canecas ecológicas minimizando o uso de copos plásticos.

No item segurança do produto, os principais processos do negócio são executados de forma padronizada, com padrões documentados e definidos a partir de requisitos traduzidos das necessidades dos clientes. A empresa fornece suporte técnico, instalação, configuração, implantação e treinamento de Sistemas de Desenvolvimento. É criado um manual técnico com listas de verificação a ser seguido pelo colaborador.

Por meio do projeto Qualidade a organização está buscando a implementação do MPS.BR. Também no desenvolvimento dos módulos toda a estrutura da empresa está envolvida a fim de evitar problemas, para tanto, são realizadas análises, desenvolvimento, testes internos, testes de supervisores e homologação do cliente com registro quando envolve parte de adequações legais e existem procedimentos formais descritos com este fim. Os contatos são formalizados por e-mail ou software de mensagem instantânea e registrados no software da empresa e Customer Relationship Management (CRM). São mapeados todos os prazos legais para atendimento das exigências e formalizações do mercado.

Referente ao quesito segurança do trabalho, os riscos relacionados à saúde e segurança do trabalho são identificados por meio do PPRA e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e tratados conforme a necessidade. Também são disponibilizados Equipamento de Proteção Individual (EPI) sempre que preciso.

Como adicional, a empresa mantém convênio com uma Universidade do município para prestação de serviço e atendimento na área de psicologia, além de ter uma estagiária e psicóloga contratada. Realiza anualmente o Diagnóstico Organizacional (DO) que identifica fatores relacionados à satisfação, receios, opiniões por meio de entrevista direta. O programa Bem Viver também corrobora para a saúde do trabalhador, por meio da ginástica laboral, práticas esportivas, e atividades de lazer como a noite do cinema.

A filosofia da resposta social também foi percebida na organização, a forma visualizada foi à pró ativa. Em análise aos programas desenvolvidos pela empresa, sua atuação frente aos colaboradores, clientes e sociedade, considera-se a organização como pró ativa, pois além de atender ao chamado de outras entidades, ainda realiza ações próprias em benefício de entes escolhidos pelos funcionários incentivando-os a fazer a entrega dos donativos, despertando a sensibilização e interesse pelos problemas sociais. A partir do Vision Solidária comprometem-se com a comunidade local e ainda realizam ações em seu entorno como arrecadação para vítimas de desastres naturais. Comunicam seus valores para o público externo participando de eventos voluntariamente onde divulgam as práticas adotadas disseminando-as.

Com o programa TI Verde implementaram ações voltada para o meio ambiente que ultrapassam o espaço corporativo sensibilizando os colaboradores a executarem-nas também dentro de suas casas. O programa Bem Viver auxilia a empresa a ter colaboradores motivados e saudáveis repercutindo em um melhor desempenho organizacional. As práticas de responsabilidade social fazem parte do planejamento estratégico da empresa demonstrando compromisso com a execução e mensuração dos resultados.

4.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O entendimento de RSC nem sempre acontece na totalidade de suas dimensões. O próprio conceito vem sendo aprimorado ao longo do tempo. Se inicialmente sua compreensão se dava como contrário a lucratividade da empresa, hoje, percebe-se que está intimamente ligado ao desempenho econômico da organização que pode inclusive fazer valer-se do marketing gerado por suas boas ações em prol de sua imagem e posicionamento no mercado.

A análise do modelo de Carroll (1979) elevou os conceitos de responsabilidade social corporativa de patamar. Ao apresentar três dimensões que devem ser levadas em consideração pela organização que pretende ser socialmente responsável, o autor explicitou a necessidade de entendimento do que abrange o conceito.

Academicamente, o entendimento do modelo conduziu a ampliação da percepção de que a empresa que pratica a RSC não é aquela que faz ações para a sociedade e sim a que se preocupa com sua saúde financeira estando economicamente ativa, que cumpre suas obrigações legais e vai além destas sendo ética com os funcionários, com os clientes, com os fornecedores e ainda desenvolve e apoia ações sociais em sua comunidade tendo consciência das questões sociais que influenciam seu desempenho e adota uma postura pró ativa frente as suas responsabilidades e seu entorno.

A Vision System apresentou práticas em todas as dimensões propostas pela modelagem o que retrata seu amplo envolvimento e entendimento do conceito de RSC. A sociedade é recompensada com o envolvimento corporativo no fortalecimento das ações filantrópicas e com a promoção de novas iniciativas que visam o bem comum, a solidariedade, o cuidado com o meio ambiente, com as pessoas carentes e o engajamento com o entorno.

Ao realizar-se o estudo de caso á luz do modelo tridimensional de desempenho corporativo de Carroll (1979) buscou-se subsidiar com referencial teórico as ações práticas realizadas pela empresa estudada para saber se a teoria pode fundamentar a prática e não obstante, demonstrar que é possível à organização pensar em todo o seu contexto de inserção. É importante frisar que este estudo poderá servir como propulsor de engajamento á RSC por outras empresas que percebam que praticar a responsabilidade social é estar ciente de que o ambiente corporativo não é apenas aquele interno á empresa. Não se faz necessário que a organização tenha inúmeros projetos, basta que tenha a vontade de começar a fazer a diferença em seu entorno com pequenas e consistentes ações que sejam gradativamente

avaliadas, ampliadas, envolvendo todos os colaboradores, despertando a motivação de fazer algo em prol também do ambiente externo.

Os resultados obtidos com o estudo de caso da empresa Vision System demonstram que o modelo de Carroll cabe às organizações que desempenham a RSC. Quando o autor desenvolveu o modelo, o fez na teoria, não apresentado um estudo de caso prático que tivesse sido analisado sob esta sua perspectiva. O estudo realizado uniu teoria e prática, comprovando na triangulação dos dados dos instrumentos da pesquisa que a organização estudada está no caminho certo, praticando de fato a RSC com o desenvolvimento de seus programas e projetos.

4.5 AÇÕES PARA A MELHORIA CONTÍNUA DAS PRÁTICAS DE RSC NA EMPRESA

Muito a organização pesquisada tem desempenhado em consonância com a Responsabilidade Social Corporativa, seus programas motivam os colaboradores e respondem aos anseios da comunidade.

O planejamento das ações e a mensuração da execução bem como a continuidade dos projetos e programas que puderam ser observados nas respostas do Questionário de Auto-avaliação dos ciclos de 2008, 2012 e 2013 bem como na entrevista realizada, demonstram a preocupação da empresa em manter as práticas desenvolvidas. A elaboração de novos programas como o Queridice e o Qualidade além da atualização dos projetos e programas já criados, sinaliza o compromisso da empresa com sua melhoria contínua e eficácia das práticas realizadas. Diante disso, a proposição de outras práticas se dará como forma de amadurecimento das atividades já praticadas.

Para a sociedade e comunidade em seu entorno, a Vision, realiza diversas ações e campanhas. Não ficou evidenciado o desenvolvimento e manutenção de um projeto social desta forma, a empresa poderia futuramente realizar o levantamento das necessidades e expectativas da comunidade em seu entorno e selecionar projetos para apoiar ou mesmo desenvolver alinhados com sua estratégia de atuação.

A ação de inclusão digital de crianças carentes, por exemplo, poderia ter uma maior amplitude se fosse mantida como um projeto social, pois a organização demanda de capital humano com as competências disponíveis para tal fim. Obviamente não são apenas estes os recursos necessários para a manutenção de tal projeto, devem ser verificadas as disponibilidades, recursos financeiros e as necessidades da comunidade. Cabe ressaltar que a exemplo das outras ações já executadas a força de trabalho deve ser incentivada a participar, assim como seus parceiros, pois dessa forma se contribui para aumentar o nível de conscientização das pessoas envolvidas e se forma uma rede de organizações conscientes de suas responsabilidades perante a sociedade. Pode-se ainda considerar a possibilidade de engajamento com outros órgãos quais sejam públicos, privados, organizações não governamentais para apoio a projetos de cunho cultural, educativo, esportivo.

Considerando o desempenho máximo da empresa ao ser vencedora da etapa nacional do MPE Brasil, esta poderá aderir a outras iniciativas que fomentem a gestão do negócio de forma socialmente responsável, como o Prêmio Nacional da Qualidade ® também da FNQ, como o MPE, ou ainda, buscar por outras avaliações a exemplo dos Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis Responsáveis do Instituto Ethos e a elaboração de Relatório de Sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI), ou outros que sejam interessantes para o progresso da empresa.

5 CONCLUSÃO

Por meio da estruturação de seus projetos e programas a empresa pesquisada realiza, dissemina e avalia com alto nível de envolvimento dos colaboradores diversas práticas de

responsabilidade social corporativa. O Vision Solidária estreita o relacionamento entre empresa e sociedade. O TI Verde sensibiliza colaboradores e as partes interessadas a praticar ações de RSC além do ambiente corporativo. Com o Boas Vindas, o Bem Viver, o Boa ideia e o Colaborador Destaque, a organização propicia clima favorável de trabalho, conduta e inovação, impactando no desempenho positivo da empresa. Com o projeto Qualidade e Queridice estão sendo normatizados os processos da empresa desta forma otimizando o atendimento aos clientes.

A participação no MPE Brasil elevou o patamar das ações praticadas pela Vision no sentido de organizá-las em forma de documentos que podem ser acessados por qualquer colaborador e comunicar os esforços despendidos pela empresa buscando a responsabilidade social para o seu entorno. Foi possível constatar através da pesquisa que o motivador maior para a execução das ações é a satisfação gerada em ser solidário e trabalhar em ambiente salutar o que melhora o desempenho econômico da empresa.

A luz do O modelo de Carroll (1979) ficou evidenciado que a organização se mantém em um caminho muito positivo. As práticas adotadas correspondem aos requisitos estabelecidos pela modelagem. A Vision é uma empresa com responsabilidades econômicas, legais, éticas e discricionárias. Atua pró ativamente em relação à responsabilidade social e atende as questões sociais correspondentes ao consumo, meio ambiente, segurança do produto e do trabalho.

Seu desafio consiste em manter, atualizar e ampliar as práticas já adotadas. Um passo maior pode consistir em desenvolver um projeto social que alinhado as suas estratégias, envolva não apenas seus colaboradores, mas as partes interessadas como um todo. Vencer o MPE Brasil 2013 significou o reconhecimento público de ser uma organização padronizada, estruturada e socialmente responsável. No entanto, outras conquistas podem ser almejadas, outros caminhos podem ser trilhados como o Prêmio Nacional da Qualidade®, os Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis Responsáveis, o Relatório de Sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI). Sendo que o importante é progredir e manter a gestão do negócio envolvida com a responsabilidade social corporativa.

A modelagem poderá ser utilizada como um guia que fornece o direcionamento de ações ao ser utilizada para auto avaliar a empresa, percebendo, por exemplo, em quais responsabilidades está atuando de maneira reativa, quais as questões sociais de seu entorno não está considerando e que tem influência em seu negócio, servindo com o propósito de melhorar o planejamento e execução de ações em busca da promoção da responsabilidade social.

A organização pesquisada é uma empresa prestadora de serviços que desenvolve softwares e portando não puderam ser observados aspectos relacionados à produção da empresa o que poderia gerar amplitude na observação não participante relacionada ao ambiente interno como produção de lixo, resíduos de produtos, descarte de materiais, reciclagem, entre outros. Um dos colaboradores entrevistados tinha pouco conhecimento sobre a organização por ser relativamente novo na empresa, tinha três meses como funcionário efetivado, o que pode ter alterado a visão referente às práticas exercidas pela organização por não estar familiarizado com todas as ações até então executadas.

Os resultados apresentados auxiliam no entendimento da responsabilidade social corporativa no campo teórico á luz do modelo tridimensional de desempenho corporativo de Carroll (1979) e permite o enfoque prático observado na aplicação do mesmo na organização Vison System o que fortalece e valida o constructo consolidando a pesquisa.

Contudo, como sequência a este estudo, sugere-se a pesquisadores interessados que utilizem a metodologia para analisar outras empresas, de outros segmentos e setores,

instaladas em outras regiões e contextos com o objetivo de avaliar, validar e elucidar o modelo de tridimensional de desempenho competitivo proposto por Carroll em 1979.

REFERÊNCIAS

CARROLL, A. B. A Three-dimensional conceptual model of corporate performance. **Academy of Management Review**. vol.4, n. 4, p. 497-505, 1979.

_____. The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business Horizons**, jul./ago. 1991.

_____. The four faces of corporate citizenship. **Business and Society Review**. v. 100, n. 1, p.1-7, 1998.

CARVALHO, O.; MEDEIROS, J. Racionalidades subjacentes às ações de responsabilidade social corporativa. **Revista O&S**. v. 20, n. 64, p.17-36, jan./mar. 2013.

FREIRE, R.; SOUZA, M. J. B. de; FERREIRA, E. **Responsabilidade social corporativa: evolução histórica dos modelos internacionais**. (não publicado)
GARAY, A. B. S. A responsabilidade social corporativa (RSC) como elemento de atração de talentos: percepção dos alunos destaques do curso de administração. **REAd**.edição 51, vol. 12, n.3, mai./jun. 2006.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995.

Grupo Vision System. Disponível em<<http://www.visionsystem.com.br>>. Acesso em 10/06/14.

IRIGARAY, H. A. R.; VERGARA, S. C.; SANTOS, M. C. F. Responsabilidade social corporativa: um duplo olhar sobre a Reduc. **RAM – Revista Administração Mackenzie**. v. 14, n. 6, p. 82-111, nov./dez. 2013, edição especial.

KRAMER, M. E. P. Responsabilidade social corporativa: uma contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**. v.4, n.1, p. 1-50, maio/2005.

MACEDO, N. M. M. N. **Diagnóstico das percepções de responsabilidade social empresarial a partir do modelo tridimensional de performance social: o caso de uma empresa do setor têxtil**. 2010. 200f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção), UFPB, João Pessoa, 2010.

MATHIS, A. de A., MATHIS, A. Responsabilidade social corporativa e direitos humanos: discursos e realidades. **Rev. katálysis [online]**. vol.15, n.1, p. 131-140, 2012.

PEREIRA, W. A.; CAMPOS FILHO, L. A. N. Investigação sobre as semelhanças entre os modelos conceituais da responsabilidade social corporativa. **RGSA – Revista de Gestão Social e Ambiental**. v. 1, n. 1, p. 3-18, 2007.

Premiadas nacionalmente. Disponível em<<http://www.mbc.org.br/mpe/>>. Acesso em 06/05/14.

TODESCAT, M.; DIAS JUNIOR, C. M.; MOREIRA, B. C. M. A utilização de indicadores de responsabilidade social para caracterização de aglomerados produtivos. **FACES – Journal** Belo Horizonte, v. 12, n. 4, p. 67-83, out./dez. 2013.

XAVIER, A. V. Responsabilidade Social Corporativa: um enfoque multidisciplinar no contexto globalizado. **Desenvolvimento em questão UNIJUÍ**. a. 8, n. 16, p. 131-158, jun./dez. 2010.

WOOD, D. J. Corporate Social Performance Revisited. **Academy of Management Review**. v. 16, n. 4, p. 691-718, 1991.