

3. Metodologia

3.1. Tipo de pesquisa

A pesquisa realizada, quanto aos fins, é considerada descritiva, pois de acordo com Gil (2009) tem como objetivo principal “a descrição das características de determinada população [...] ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Quanto a sua natureza o estudo é qualitativo. Segundo Creswell (2007) a técnica qualitativa é mais apropriada quando o conceito ou fenômeno precisa ser mais bem entendido ou ele parece ser particular de cada situação. Minayo (1996) afirma que a abordagem qualitativa deve ter como preocupação primeira a compreensão da lógica que permeia a prática que se dá na realidade.

Considerando os meios, foram realizados estudos de caso, o que segundo Yin (2010), contribui para os conhecimentos de fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais e políticos. A realização de estudo de caso é relevante quando uma questão “como” ou “por que” está sendo feita sobre eventos contemporâneos ou sobre algo que o investigador tenha pouco controle (Yin, 2010).

Ainda segundo o autor, “o método do estudo de caso permite que os investigadores retenham características holísticas e significativas dos eventos da vida real.” (Yin, 2010, p. 24).

Yin (2010) propõe uma definição técnica de estudo de caso em duas partes. Primeiramente, em relação ao escopo o autor afirma que o estudo de caso é uma investigação empírica que verifica um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto, principalmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claros.

Em segundo lugar, considerando a coleta de dados e as estratégias de análise de dados, o estudo de caso, em sua investigação, apresenta muitas variáveis de interesse e poucos dados, dessa forma, deve contar com múltiplas fontes de

evidência, com dados a serem triangulados e beneficiar-se do desenvolvimento anterior de teorias para orientar a coleta e análise de dados.

Cabe ressaltar que nesta pesquisa foram utilizados múltiplos casos, pois proporcionam evidências de contextos diversos, auxiliam na elaboração de uma pesquisa de melhor qualidade (Gil, 2009) e aumentam substancialmente os benefícios analíticos e sua evidência. Além disso, a pesquisa é considerada mais vigorosa e o estudo é visto como mais robusto (Yin, 2010).

Um ponto a se considerar é o fato de a generalização dos resultados do estudo de caso ser a generalização analítica, na qual uma teoria previamente desenvolvida é usada como padrão, com o qual são comparados os resultados empíricos do estudo de caso. Assim, sendo casos múltiplos, se dois ou mais demonstram apoiar a mesma teoria, a replicação pode ser confirmada (Yin, 2010).

Portanto, ao buscar compreender o processo de institucionalização da responsabilidade social corporativa por meio do estudo das teorias e conceitos relacionados ao tema, da pesquisa em empresas farmacêuticas e de entrevistas com os envolvidos das empresas e de projetos sociais, a pesquisa atende ao proposto pelos autores acima representando de fato uma pesquisa descritiva, qualitativa e composta por estudos de caso múltiplos. Além disso, o fato desse processo de institucionalização ter sido pouco explorado e sistematizado considerando o tema responsabilidade social corporativa, a teoria de Tolbert & Zucker e sua relação com os impactos nos projetos sociais realizados, também reforçam o exposto acima.

3.2. Seleção de empresas e respondentes

A indústria farmacêutica foi escolhida por ter aumentado seu faturamento no Brasil em torno de 9,19% em 2010 estimulado pela expansão de 2,22% no volume de vendas. E por tornar-se um mercado ainda mais promissor com a economia em expansão e com o processo de envelhecimento da população possuindo grandes investimentos e margens de lucro significativas.

Além disso, o impacto social e ambiental dos produtos e serviços da indústria é alto e ela faz parte de um ambiente altamente regulamentado e com questões que possuem um alto teor ético, legal e de conformidade.

É relevante citar também que a indústria farmacêutica possui diversos *stakeholders* que devem ser considerados sendo inevitável que haja uma pressão especial colocada sobre seus ombros relacionada a seu engajamento em atividades de responsabilidade social corporativa.

Para o estudo foram selecionadas quatro empresas farmacêuticas de médio e grande porte localizadas ou que possuem subsidiárias no estado do Rio de Janeiro e que possuem ações de responsabilidade social corporativa há pelo menos três anos, pois se compreendeu que assim a formalização e estruturação seriam maiores.

A escolha das empresas foi realizada de acordo com critérios de julgamento do pesquisador e por conveniência, ou seja, a escolha está relacionada ao acesso da autora às empresas que foi facilitado pela concentração de empresas farmacêuticas em locais aproximados e aos contatos com amigos que trabalham neste segmento. Também foram escolhidas empresas que responderam ao e-mail enviado para várias indústrias do Rio de Janeiro na expectativa de respostas satisfatórias.

Neste estudo foram analisadas as seguintes empresas: Merck, Farmanguinhos, B.Braun e a Empresa X que foi assim representada, pois até a data de entrega da versão final não havia sido autorizada a divulgação de seu nome.

Em relação aos respondentes, foram considerados para as entrevistas e para os questionários *stakeholders* internos e externos à organização. Foram eles: funcionários das empresas selecionadas e pessoas que participam ou são responsáveis por projetos sociais apoiados ou criados por essas mesmas empresas.

3.3. Coleta de dados

Existem diversos métodos de coleta de dados que se adéquam a pesquisas distintas. Em estudos de caso o ideal é a utilização de mais de um método para enriquecer a pesquisa. Para Yin (2010), o uso de diferentes fontes de evidência é um importante ponto forte da coleta de dados para o estudo de caso e permite abordar mais aspectos comportamentais além de garantir o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação e um processo de triangulação e corroboração.

O uso de mais de uma fonte ajuda a superar as limitações de cada uma das fontes de investigação. Não se deve levar em consideração somente a confiabilidade das fontes de dados, mas também a sua importância no entendimento da problemática do trabalho, para que não haja desvio da questão principal à qual a pesquisa se propõe. Neste estudo foram utilizados os seguintes procedimentos para a coleta de dados:

3.3.1. Pesquisa bibliográfica

De acordo com Gil (2009, p. 44), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Para o presente estudo foram realizadas pesquisas em livros, periódicos, revistas e artigos acadêmicos, teses e monografias.

Nesse material foram coletados, selecionados e estudados conceitos, definições e modelos relacionados à responsabilidade social corporativa, à teoria institucional e à teoria dos *stakeholders* além de estudos relacionados à evolução da responsabilidade social corporativa dentro das empresas, à institucionalização do tema e às motivações para se agir de maneira socialmente responsável. Esse material bibliográfico é de extrema importância para uma melhor compreensão da problemática do estudo e pertinente aos temas centrais de análise nesta pesquisa.

Uma das fontes para acessar o material citado foi a internet. A pesquisa telematizada foi de extrema relevância na complementação da pesquisa bibliográfica e na coleta de dados considerados relevantes para o desenvolvimento da pesquisa.

“A pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.” (Marconi & Lakatos, 2002, p. 71).

3.3.2. Pesquisa documental

A pesquisa documental é realizada em materiais sem tratamento analítico, que podem constituir fonte rica e estável de dados, a custo baixo e sem necessidade de contato com os sujeitos da pesquisa (Gil, 2010).

Para esta pesquisa, por ser ela baseada em estudos de caso de empresas, foi necessário coletar informações a respeito das organizações a serem analisadas tais como: histórico das empresas, tempo de envolvimento com a responsabilidade social corporativa, dados de suas ações socialmente responsáveis, relatórios de sustentabilidade e balanços sociais, além de pesquisas e relatórios divulgados sobre as empresas que contenham dados relevantes para o estudo.

As empresas estudadas disponibilizaram alguns documentos internos. A Merck disponibilizou o “Relatório de Ações Sócio Ambientais Corporativas da Merck”, a Farmanguinhos o “Termo de Referência da Assessoria de Gestão Social” e o “Balanço Social de Farmanguinhos”, a B.Braun os documentos “B.Braun Responsabilidade Social” e a apresentação “Arsenal do Bem” e a Empresa X disponibilizou seu “Relatório de Sustentabilidade”.

Além disso, parte do material documental utilizado foi encontrado na internet por meio de pesquisa telematizada realizada nos sites das empresas, de instituições ligadas à responsabilidade social corporativa, de ONGs e de projetos sociais. As principais informações foram adquiridas em “Responsabilidade Sócio Ambiental” no site da Merck; em “Responsabilidade Social” no site da Farmanguinhos e em “Instituto de Tecnologia em Fármacos” no site da Fiocruz; em “Sustentabilidade” no site da B.Braun; e em “Responsabilidade Corporativa” na Empresa X.

3.3.3. Levantamentos de percepções por meio de entrevistas

Para Yin (2010) a entrevista é uma das fontes de informação mais importantes para o estudo de caso. E de acordo com Selltiz (1965, p. 286-295 apud Marconi; Lakatos, 2002) ela apresenta seis objetivos: averiguar fatos, determinar opiniões sobre os fatos, determinar sentimentos, descobrir planos de

ação, compreender a conduta atual e a do passado e descobrir os motivos conscientes para opiniões, sentimentos, sistemas e condutas.

Neste estudo foram realizadas entrevistas nas empresas selecionadas, ou seja, no local onde o fenômeno ocorre junto aos participantes. As entrevistas tiveram um roteiro semi-estruturado para que os respondentes tivessem liberdade para expor suas opiniões e fossem obtidos dados qualitativos mais ricos.

As entrevistas foram realizadas buscando-se obter informações sobre a gestão da responsabilidade social corporativa nas empresas visando identificar os estágios do processo de institucionalização do tema dentro das organizações. Foram consideradas as dimensões comparativas entre os estágios propostos por Tolbert & Zucker (1999) para definir as perguntas e realizar esta análise. São elas: processos, características dos adotantes, ímpeto para difusão, atividade de teorização, variância na implementação e taxa de fracasso estrutural.

Sendo assim, foi necessário verificar nas empresas como é o ambiente de trabalho, o relacionamento com a comunidade ao redor, os trabalhos sociais realizados, o tempo de atuação, as políticas e procedimentos adotados, os documentos formais existentes e aspectos culturais relevantes. Além disso, foi analisado que tipos de ações a empresa considera como socialmente responsável, o que motiva a organização, se os programas são conhecidos pelos funcionários, a existência de monitoramento e acompanhamento das ações, dentro outros tópicos.

Foram realizadas entrevistas nas quatro empresas estudadas. Na Merck foi entrevistada a coordenadora de responsabilidade social Cléo Ferreira. Em Farmanguinhos foram entrevistados os funcionários Magali Chuquer, supervisora de gestão social e Jacob Portela, analista de gestão de saúde. Na B.Braun foram entrevistadas a gerente Hermancia Vianna e a analista de responsabilidade social Thais Monteiro. E na Empresa X foi entrevistada uma assistente social.

3.3.3.1. Roteiro de entrevistas nas empresas

O roteiro abaixo serviu de guia para as entrevistas semi-estruturadas realizadas nesta pesquisa. As perguntas foram elaboradas de acordo com os dados e características relacionados às dimensões que Tolbert & Zucker (1999) propuseram para comparar os estágios de institucionalização: processos,

características dos adotantes, ímpeto para difusão, atividade de teorização, variância na implementação e taxa de fracasso estrutural.

Por meio dessas questões pretendeu-se identificar para as empresas estudadas em qual estágio de institucionalização elas se encontram: pré institucional, institucional ou de total institucionalização, e quais as características que levam a essa constatação.

Ao invés de representar fases de uma sequência temporal, os estágios do processo de institucionalização, segundo Tolbert e Zucker (1999), podem ocorrer simultaneamente, de maneira que considerá-los isoladamente exclui o efeito conjunto dos fatores analisados (Berger; Luckman, 2004).

É preciso destacar que um roteiro resumido das perguntas abaixo foi disponibilizado como questionário para um funcionário de cada empresa não entrevistado objetivando corroborar os dados e enriquecer a pesquisa. São eles: Carlos Augusto Botelho Franck, coordenador da área fiscal da Merck; Tereza Santos, coordenadora de vigilância e serviços tecnológicos da Farmanguinhos; Eduardo Jorge, analista financeiro da B.Braun; e o coordenador de sistemas de automação da Empresa X.

	Perguntas	Dimensão Relacionada
1	Há quanto tempo a RSC existe na empresa?	PROCESSOS
2	Já existem na organização políticas e procedimentos formais internos relacionados à RSC? Há quanto tempo?	PROCESSOS
3	Existe um consenso na companhia em relação à importância da RSC? Os decisores estão sensíveis ao tema e o valorizam e patrocinam?	PROCESSOS
4	A RSC é conhecida e reconhecida por toda a organização?	PROCESSOS
5	A organização fez ou faz um monitoramento das ações de RSC dos concorrentes?	PROCESSOS
6	Em caso afirmativo, os resultados aparentes dessas ações foram ou são um determinante significativo para a adoção e investimento em RSC pela organização?	PROCESSOS
7	Existe resistência ao tema por parte de algum grupo na companhia? Que grupo resiste?	PROCESSOS
8	Existe promoção e apoio contínuo da RSC por grupos internos envolvidos com o tema?	PROCESSOS

	Perguntas	Dimensão Relacionada
9	A empresa acumula evidências a respeito da eficácia da RSC para a organização acompanhando resultados e monitorando impactos?	PROCESSOS
10	Os resultados alcançados estão de acordo com o desejado / planejado?	PROCESSOS
11	Existe um grupo específico para pensar, promover e apoiar as ações de RSC?	CARACTERÍSTICAS DOS ADOTANTES
12	Existem cargos, níveis hierárquicos, conhecimentos obtidos ou outras variáveis que diferenciam os funcionários envolvidos com RSC? Quais?	CARACTERÍSTICAS DOS ADOTANTES
13	A RSC foi adotada de acordo com as necessidades e peculiaridades da organização?	CARACTERÍSTICAS DOS ADOTANTES
14	As características e o modelo de RSC utilizados dentro da organização são facilmente observáveis em outras empresas?	CARACTERÍSTICAS DOS ADOTANTES
15	Quais as motivações da empresa para ter ações de RSC?	IMPETO PARA DIFUSÃO
16	As normas e padrões estabelecidos dentro da organização têm estimulado a difusão do tema?	IMPETO PARA DIFUSÃO
17	As normas e padrões estabelecidos fora da organização têm estimulado a difusão do tema?	IMPETO PARA DIFUSÃO
18	O fato de outras organizações estarem engajadas com o tema tem estimulado a difusão do tema dentro da organização?	IMPETO PARA DIFUSÃO
19	A implementação de ações de RSC foi realizada com base em alguma teoria, critérios pré-definidos ou normas já existentes?	ATIVIDADE DE TEORIZAÇÃO
20	Vocês acreditam terem desenvolvido algum modelo formal próprio de RSC na empresa por meio de discussões e análises realizadas internamente? Como é este modelo?	ATIVIDADE DE TEORIZAÇÃO
21	Existe a preocupação da empresa em padronizar a implementação de ações de RSC considerando métodos, equipes, tempo, esforço realizado, etc.?	VARIÂNCIA NA IMPLEMENTAÇÃO
22	A forma de implementação da RSC está relacionada à existência de normas e procedimentos para RSC na empresa?	VARIÂNCIA NA IMPLEMENTAÇÃO
23	Qual a importância das ações de RSC para a empresa? Elas têm crescido ou diminuído ao longo dos anos?	TAXA DE FRACASSO ESTRUTURAL
24	Existiram outras ações de RSC na empresa que atualmente não existem mais? Foram substituídas por outras?	TAXA DE FRACASSO ESTRUTURAL
25	Quais as expectativas futuras para a área de RSC na empresa? Existem planos pré-definidos?	TAXA DE FRACASSO ESTRUTURAL

Quadro 4 - Roteiro para as entrevistas nas empresas

3.3.4. Levantamento de percepções de parceiros

Buscando enriquecer os resultados da pesquisa e colher informações adicionais além daqueles disponibilizadas por funcionários das empresas por meio das entrevistas também foi realizado levantamento de percepções sobre projetos sociais realizados pelas empresas estudadas.

O objetivo deste levantamento foi verificar na prática os resultados alcançados, averiguar a existência de acompanhamento e indicadores, além de, ratificar as informações disponibilizadas pelas empresas e colher novas informações relevantes para o estudo que, eventualmente, não foram identificados durante as entrevistas.

Foram enviados por email questionários para serem respondidos pelos parceiros em ações de responsabilidade social realizadas na comunidade pelas empresas estudadas. Na Merck o questionário foi respondido pela coordenadora de oficinas Marli Fernandes. Na Farmanguinhos pela assessora pedagógica Kátia Gonzaga e na B.Braun pela coordenadora de projeto Vera Ramos. Infelizmente, não foi obtida resposta do parceiro da Empresa X.

3.3.4.1. Roteiro de questionários para os parceiros

As perguntas abaixo compuseram o questionário aplicado a representantes de projetos sociais realizados pelas empresas selecionadas nesta pesquisa.

1	Explique um pouco o trabalho realizado no projeto?
2	Como foi estruturado o projeto social? Como é/era o seu funcionamento?
3	Qual o relacionamento que os atuantes no projeto social tem/tinham com a empresa?
4	Qual o grau de dependência que o projeto social tem/tinha em relação à empresa?
5	O que a empresa exige/exigiu como forma de prestação de contas do projeto social?
6	Quais têm sido/foram os resultados das ações realizados pelo projeto social? Como é/foi feito o acompanhamento desses resultados?
7	O quanto a empresa é/foi responsável pelo sucesso ou fracasso do projeto?
8	Como a área de responsabilidade social da empresa contribui para o andamento do projeto?
9	Qual você acha que foi/tem sido o impacto desta ação da empresa na comunidade alcançada pelo projeto?

Quadro 5 – Perguntas aplicadas a parceiros em projetos sociais

3.4. Análise e tratamento dos dados

Os dados coletados neste trabalho foram analisados e interpretados qualitativamente utilizando como base o referencial teórico proposto objetivando a elaboração de estudos de caso. Os dados foram submetidos a uma análise de conteúdo para que fosse possível compreender o que estava sendo dito ou escrito sobre o tema estudado e em seguida foi feita a triangulação dos dados.

A análise de conteúdo, segundo Bardin (1977) é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção destas mensagens. Ela é usada quando se quer ir além dos significados, da leitura simples do real. Aplica-se a tudo que é dito em entrevistas ou depoimentos ou escrito em jornais, livros e textos.

Existem diferenças na análise de conteúdo para abordagem qualitativa ou quantitativa nas pesquisas. Na análise quantitativa, o que serve de referencial é a frequência com que surgem certas características do conteúdo. Na análise qualitativa é a presença ou a ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração.

Bardin (1977) divide o processo de análise de conteúdo em três principais etapas: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos dados. A pré-análise é a fase da organização propriamente dita. Nessa fase é realizada a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, à formulação de hipóteses e objetivos e à elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final. No caso das entrevistas, elas foram transcritas e a sua reunião constituiu o corpo da pesquisa.

A exploração do material é a fase de administração das decisões tomadas anteriormente, nesta fase é feita a codificação que é uma transformação dos dados brutos do texto que permite atingir uma representação do conteúdo ou da sua expressão suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto que podem servir de índices. A codificação compreende três escolhas: a escolha

das unidades registro que pode ser o tema, palavra ou frase; das regras de contagem de elementos (enumeração); e das categorias.

A categoria é uma forma geral de conceito, uma forma de pensamento. Na análise de conteúdo, as categorias são rubricas ou classes que reúnem um grupo de elementos (unidades de registro) em razão de características comuns. A maioria dos procedimentos de análise qualitativa organiza-se em torno de categorias.

O tratamento dos resultados compreende a inferência e a interpretação. A inferência se orienta por diversos pólos de atenção, que são os pólos de atração da comunicação. Ao se descobrir um tema nos dados, é preciso comparar enunciados e ações entre si, para ver se existe um conceito que os unifique. Quando se encontram temas diferentes, é necessário achar semelhanças que possa haver entre eles.

Durante a interpretação dos dados, é preciso se voltar atentamente aos marcos teóricos, pertinentes à investigação, pois eles dão o embasamento e as perspectivas significativas para o estudo. A relação entre os dados obtidos e a fundamentação teórica é que dará sentido à interpretação. As interpretações que levam às inferências serão sempre no sentido de buscar o que se esconde sob a aparente realidade, o que significa verdadeiramente o discurso enunciado.

Dessa forma, considerando a pesquisa em questão, primeiramente, foram analisados livros, artigos acadêmicos, periódicos e revistas acadêmicas para leitura e melhor compreensão da responsabilidade social corporativa, da teoria institucional e dos demais assuntos relacionado ao tema. O material bibliográfico serviu como base para a análise dos dados obtidos nas entrevistas.

Também foram analisadas as evidências empíricas obtidas a partir de documentos sobre as empresas disponibilizados por funcionários e/ou encontrados na internet, pois são importantes para compreensão das ações realizadas pela organização, sua cultura e modo de agir. Procurou-se identificar nesses documentos o discurso oficial das empresas considerando a responsabilidade social corporativa.

Posteriormente, foram analisadas as informações coletadas nas entrevistas que tornaram possível compreender o que realmente pensam os funcionários das empresas e o que acontece internamente considerando a responsabilidade social corporativa. Também foi possível, a partir dos questionários aplicados com

representantes de projetos sociais, corroborar as informações ditas nas empresas, colher novas informações e verificar os resultados alcançados.

Na parte de exploração do material foram utilizadas as dimensões comparativas propostas pelas autoras, Tolbert & Zucker (1999), como categorias que são: processos, características dos adotantes, ímpeto para difusão, atividade de teorização, variância na implementação e taxa de fracasso estrutural. Posteriormente, foi realizado o tratamento e a interpretação dos dados e assim, identificado em que estágio do processo de institucionalização provavelmente se encontra cada empresa: pré institucional, institucional ou de total institucionalização.

Com esta análise concluída foram utilizados os questionários aplicados nos projetos sociais como subsídios para análise do impacto do processo de institucionalização nas comunidades alcançadas pelos projetos sociais realizados pelas empresas considerando os estágios de institucionalização propostos por Tolbert & Zucker (1999), ou seja, foi avaliada a relação do estágio de institucionalização da empresa com a evolução e os resultados alcançados pelos projetos sociais. O fluxo abaixo (Figura 4) busca explicar como foi realizada a pesquisa.

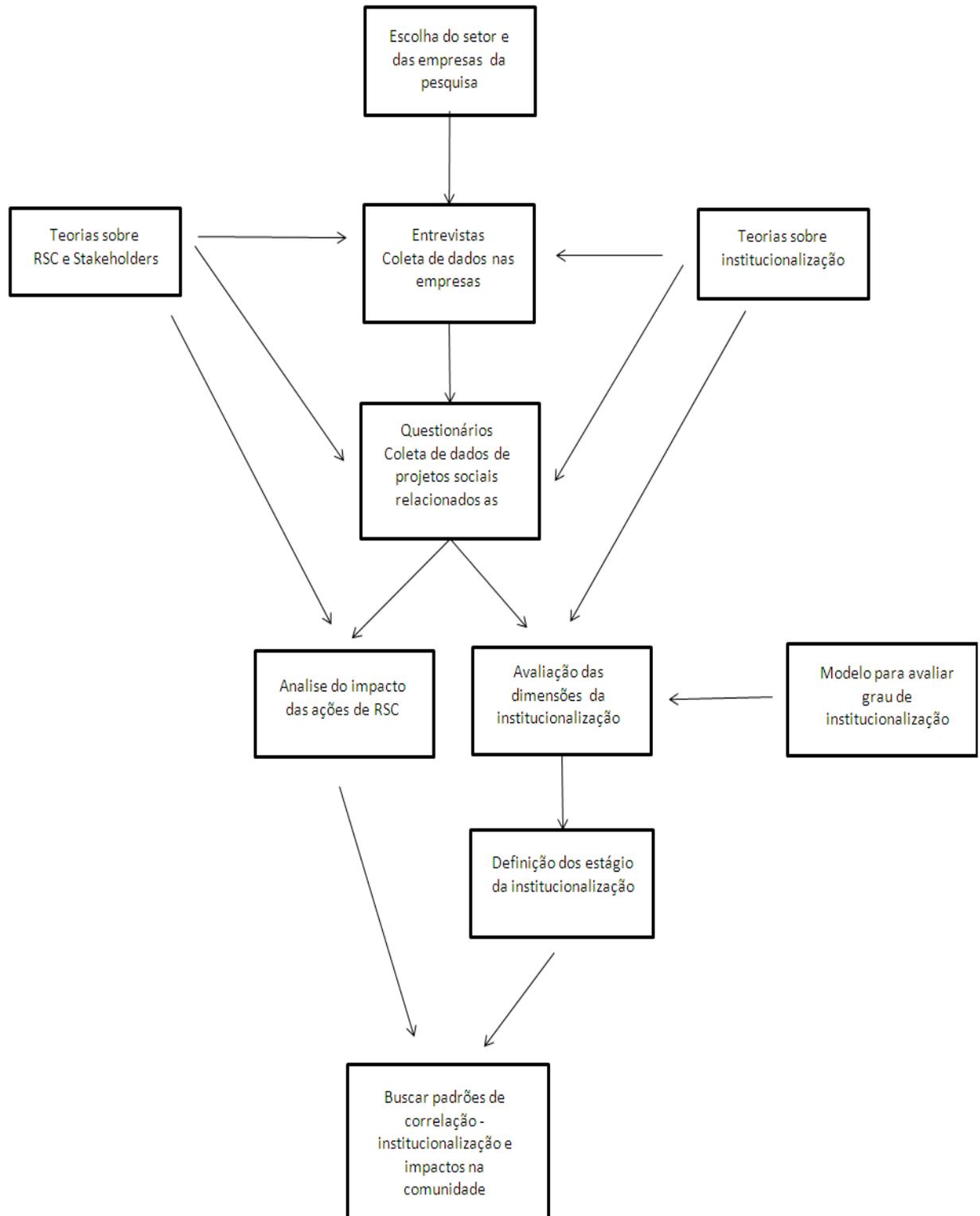


Figura 4 - Fluxo da pesquisa
Fonte: Modelo proposto pela autora

3.5. Limitações do método

A metodologia escolhida para este estudo apresenta algumas limitações e dificuldades em relação à coleta e tratamento dos dados. Um dos maiores problemas relacionados ao estudo de caso é o fato dele ser considerado um método sem rigor e muito flexível o que leva alguns pesquisadores a questionarem os resultados obtidos e as análises realizadas por meio desta técnica (Yin, 2010). Além disso, pelo método escolhido ser o estudo de caso, os resultados obtidos não podem ser generalizados para toda indústria farmacêutica.

No entanto, de acordo com Yin (2010), a meta ao realizar estudos de caso é expandir e generalizar teorias o que o autor chama de generalização analítica e não enumerar frequências o que seria a generalização estatística.

Outra limitação refere-se ao pouco tempo destinado à realização do estudo. O pouco tempo disponível não permitiu um maior aprofundamento da temática e restringiu o número de entrevistados, questionários respondidos, informações disponibilizadas e quantidade de empresas pesquisadas, ou seja, diminuiu a quantidade de dados para triangulação. No caso da Empresa X, por exemplo, não houve tempo disponível para recebimento das respostas do parceiro pertencente ao projeto social da empresa.

Também pode ser considerada uma limitação o fato de quase a totalidade das fontes de informação para a dissertação ser interna, o que pode gerar tendenciosidade pró-empresas. Em relação às entrevistas, existe o risco de subjetividade das respostas e problemas de interpretação. A triangulação dos dados foi realizada tendo como objetivo neutralizar estas dificuldades e prover informações mais confiáveis.