

3 Metodologia

3.1. Tipo de pesquisa

Esta pesquisa é qualitativa. Segundo Vieira (2004), o método qualitativo oferece maior grau de flexibilidade ao pesquisador para a adequação da estrutura teórica ao estudo do fenômeno organizacional, além de garantir a riqueza dos dados, permitindo, assim, a visão do fenômeno em sua totalidade. O autor também afirma que o método qualitativo atribui importância fundamental à descrição detalhada dos fenômenos e dos elementos que o envolvem, aos depoimentos dos atores sociais participantes, aos discursos, as significados e aos contextos (VIEIRA, 2004).

O tipo de corte da pesquisa foi seccional, uma vez que a coleta de dados foi realizada em um dado momento, embora tenha resgatado dados e informações de períodos passados para justificar a configuração atual do fenômeno. O foco da pesquisa foi no fenômeno e na forma como eles está caracterizado no momento da coleta (VIEIRA, 2004).

Inicialmente foi realizado um estudo sobre os conceitos de racionalidade instrumental e a racionalidade substantiva, sustentabilidade e responsabilidade social, comunicação organizacional, além de uma pesquisa sobre o histórico dos Relatórios de Sustentabilidade no mundo e, posteriormente, no Brasil. Após essa parte introdutória, que visa contextualizar o leitor nos temas abordados no trabalho, foi realizada uma análise documental com relatórios publicados pelas organizações nos quais identificou-se qual é a racionalidade subjacente nos discursos dos Relatórios de Sustentabilidade visando entender se existe um equilíbrio entre ambas as racionalidades ou se apenas uma delas é predominante nestes documentos.

3.2. Papel do pesquisador

Atuo como profissional da área social desde 2006, passando pelo terceiro setor (ONGs), multinacionais (como consultora de responsabilidade social corporativa) e empresa de economia mista (como assessora de planejamento e gestão de projetos sociais). Desde o início dessa experiência até hoje, venho buscando compreender como as relações entre as empresas e a sociedade podem ser estratégicas para a garantia do desenvolvimento sustentável.

Entendendo que, em muitos momentos, as organizações apresentam comportamentos incompatíveis com o esperado pela sociedade e que esta, cumprindo seu papel de parte interessada, vem cobrando mudanças na postura das empresas, optei por pesquisar como a responsabilidade social, em um primeiro momento, e a sustentabilidade, no momento atual, podem contribuir para a elaboração de novos modelos de negócios centrados nas relações de ganha-ganha, garantindo, assim desenvolvimento para todos os envolvidos.

Embora esse trabalho de pesquisa se concentre na identificação e análise das racionalidades presentes nos discursos organizacionais, acredito que ele possa contribuir para ampliar a visão das organizações, até então restrita à lógica capitalista tradicional da garantia do lucro, para uma lógica inclusiva, sob a perspectiva de valorizar as empresas que conseguem manter o equilíbrio dos pilares econômico, social e ambiental para o alcance do desenvolvimento de forma mais sustentável. Acredito, também, que as minhas experiências com as questões tratadas nessa pesquisa, embora tenham contribuído positivamente para o trabalho, podem trazer vieses para este estudo, podendo moldar a forma como interpreto os dados coletados.

3.3. Seleção de sujeitos

As empresas foram selecionadas em função do cadastros de empresas no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) do Bovespa. Esse índice foi escolhido como um parâmetro, pois é uma ferramenta que viabiliza uma análise comparativa da performance sustentável das empresas que fazem parte do BM&FBOVESPA.

O critério de utilização do ISE como referência para seleção de empresas pesquisadas já foi utilizado e validado em outros trabalhos de pesquisa sobre os temas Sustentabilidade e Responsabilidade Social tais como: “Análise Comparativa do Desempenho Contábil-Financeiro de Empresas Socioambientalmente Responsáveis no Brasil” (MACEDO, CORRAR, SIQUEIRA, 2012); “Racionalidades Subjacentes às Ações de Responsabilidade Social Corporativa” (CARVALHO, MEDEIROS, 2013); “Um estudo sobre o desempenho financeiro do Índice BOVESPA de Sustentabilidade Empresarial” (REZENDE *et al.*, 2007); “Sustentabilidade Empresarial e Desempenho Corporativo: Uma Análise do Mercado Brasileiro de Ações” (CAVALCANTE, BRUNI, COSTA, 2007); e “Qualidade Das Informações Sobre Responsabilidade Social Divulgadas Pelos Bancos Privados com Ações Listadas no Índice De Sustentabilidade Empresarial Da Bovespa” (GONÇALVES, PIRANI, BORGER, 2007), entre outros.

A ideia do ISE é avaliar a eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa das empresas, além de ampliar o conhecimento sobre organizações comprometidas com a sustentabilidade. Com a aplicação do ISE é possível diferenciar qualitativamente as empresas que efetivamente apresentam um compromisso com o desenvolvimento sustentável, com a equidade, transparência e prestação de contas, natureza do produto, além do desempenho empresarial nas dimensões econômico-financeira, social, ambiental e de mudanças climáticas (BOVESPA, 2013).

De acordo com a Bovespa, em 2005, 28 empresas faziam parte da carteira e em janeiro de 2013 esse número já aumentou significativamente, chegando a 37 empresas de diversos setores econômicos. A Bovespa também destaca, em seu documento oficial de divulgação da carteira de empresas participantes, algumas características comuns aos Relatórios Publicados em 2012 como: (a) 100% das organizações declaram seu compromisso com o desenvolvimento sustentável formalmente inserido em suas estratégias; (b) 92% das empresas possuem um programa de sensibilização e educação sobre o tema; (c) 92% das companhias participantes aderiram formal e publicamente a compromissos voluntários amplamente legitimados, relacionados ao desenvolvimento sustentável, comprometendo todas as suas unidades, subsidiárias ou controladas; (d) 90% dessas empresas formaram seus Comitês de Sustentabilidade ou de

Responsabilidade Empresarial formalmente estabelecido; (e) 87% das organizações possuem diretoria que se reporta diretamente à alta direção da companhia (primeiro escalão) com atribuição de tratar questões relativas à sustentabilidade; (f) 84% das companhias buscam identificar os temas mais relevantes relativos à sustentabilidade, por meio de um processo estruturado de verificação de seus impactos econômicos, ambientais e sociais significativos, conduzido com participação dos seus stakeholders; (g) 100% das empresas que participaram da carteira de 2012 publicaram Relatório de Sustentabilidade também em 2011; e (h) 90% das organizações utilizam as diretrizes da GRI como referência para a elaboração do relatório. Tais percentuais são importantes, pois são acompanhados anualmente pelo ISE e passam a ser métricas de avaliação da evolução do compromisso das empresas com o relato mais transparente das questões que tangem o desenvolvimento sustentável.

Para conseguir uma visão mais ampla para o estudo, foram selecionadas quatro empresas de diferentes segmentos, nacionais e multinacionais, que estivessem presentes na carteira do ISE nos últimos três anos. As organizações selecionadas para esse trabalho foram: (1) Tim, (2) Sulamérica Seguros e Previdência, (3) Natura e (4) Vale.

3.4. Procedimentos de coleta e registro de dados

Depois da fase inicial de elaboração do referencial teórico e da seleção das empresas, aconteceu a fase de coleta de dados. A fonte da pesquisa documental foi composta, prioritariamente, por documentos organizacionais públicos (Relatórios e Declarações Estratégicas) e, complementarmente, por reportagens publicadas em jornais e revistas digitais e sites de reclamações dos consumidores.

No que diz respeito aos relatórios, foi verificado (a) a estrutura dos documentos; (b) seu nível de aplicação dos indicadores GRI; (c) as respectivas áreas que respondem pela elaboração da publicação; (d) a ênfase em uma das áreas (social, ambiental ou econômica); (e) o tipo de abordagem e/ou linguagem que os relatórios utilizam; e (e) se estes estabelecem a comunicação com todos os stakeholders.

As reportagens de jornais e revistas digitais e demais informações oriundas de sites de reclamação foram utilizadas como fontes complementares de pesquisa para confirmar ou questionar os conteúdos analisados nos relatórios de sustentabilidade das empresas selecionadas.

Embora inicialmente tenha sido cogitada a possibilidade de realizar entrevistas com os responsáveis pela elaboração dos relatórios das quatro organizações pesquisadas com objetivo de (1) buscar novas informações que esclarecessem algumas incoerências e (2) explicassem melhor o posicionamento das empresas em relação à sustentabilidade, conclui-se que dificilmente esses profissionais dariam informações, muitas vezes sigilosas, que pudessem contrariar a imagem que tentaram construir nos relatórios.

3.5. Análise dos dados

Os dados coletados foram analisados por meio da Análise de Conteúdo. Segundo Patton (*apud* DELLAGNELO, SILVA, 2005) a análise de conteúdo é um processo de identificação, codificação e categorização de dados primários em informações. Complementarmente, Bailey (*apud* DELLAGNELO, SILVA, 2005) afirma que:

“a análise de conteúdo é uma técnica de análise de documentos estruturada, na qual o pesquisador constrói um conjunto de categorias mutuamente exaustivas e exclusivas que podem ser usadas na análise de documentos, a partir disso, verifica a frequência na qual cada categoria é observada nos documentos estudados”.

Bardin (*apud* DELLAGNELO, SILVA, 2005) ressalta ainda que esse método busca inferir os significados que vão além de mensagens concretas, o que seria inviável na aplicação do método quantitativo, pois os números resultantes não trariam o significado necessário ao estudo. Segundo Dellagnelo e Silva (2005), o uso inicial desta técnica, análise de conteúdo, estava voltado principalmente para materiais de comunicação de massa, mas hoje é utilizada na investigação de livros, revistas especializadas, discursos, entrevistas.

Bauer (2008) indica que, embora a maioria das pesquisas sociais utilize como base as entrevistas estruturadas ou não em função de muitos pesquisadores sociais subestimarem materiais textuais como dados para pesquisa, a análise de conteúdo também é um método significativo, pois da mesma forma que as pessoas expressam seus pontos de vista ao falarem elas também se revelam ao escreverem relatórios, planos, normas, regras etc. De acordo com o autor, os textos, assim como as falas, retratam pensamentos, memórias, sentimentos e, em alguns casos, acaba revelando mais do que o próprio autor pretendia ou imagina (BAUER, 2008). Em função das características descritas, que correspondem à proposta da pesquisa, a técnica de análise de conteúdo foi selecionada para este trabalho.

A análise do conteúdo dos relatórios das organizações selecionadas utilizou como referência quatro categorias criadas com base nas principais questões identificadas nos Relatórios de Sustentabilidade (Relações com Stakeholders, Declarações e Referenciais Institucionais, Aspectos Legais e Equilíbrio Triple BottonLine). Cada uma dessas quatro categorias foi associada às características dos elementos mais comuns às racionalidades instrumental e substantiva apontados por Serva (1997) e pelas categorizações de Carvalho e Medeiros (2013).

O trabalho de Carvalho e Medeiros (2013) foi utilizado como base para criação das categorias usadas nesse trabalho, pois relaciona os elementos propostos por Serva (1997) com as características dos Balanços Sociais, chegando a um conjunto de definições adaptado à realidade organizacional:(1) Imagem, entendido como código de racionalidade instrumental e que indica ações que visam a fins específicos. No caso, melhorar a imagem da organização perante os stakeholders; (2) Legal, entendido como código da racionalidade instrumental e que indica ações que visam cumprir regras governamentais ou evitar sanções pelo não cumprimento; (3) Legitimidade, entendido como código da racionalidade instrumental e que indica ações que visam dar legitimidade a uma organização perante seus pares; (4) Desempenho, entendido como código da racionalidade instrumental e que indica ações que visam aumentar a satisfação e o desempenho dos empregados, bem como o aumento da produtividade; (5) Maximização, entendido como código da racionalidade instrumental e que indica ações que visam à maximização dos recursos sem questionamentos éticos no tratamento dos recursos; (6) Estratégia, entendido como código da racionalidade

instrumental e que indica ações caracterizadas como organizacionais, sistemáticas, com objetivos estratégicos, frutos de uma decisão consensual e que necessitam de gerenciamento; (7) Marketing, entendido como código da racionalidade instrumental e que indica ações de responsabilidade social acompanhadas de técnicas de marketing institucional; (8) Valores, entendido como código da racionalidade substantiva e que indica ações voluntárias que, embora tenham fins, não se baseiam neles e sim em valores, conforme definido por Serva (1993), que são valores de mudança e aperfeiçoamento social nas direções do bem-estar coletivo, da solidariedade, do respeito à individualidade, da liberdade e do comprometimento, presentes nos indivíduos e no contexto normativo do grupo; (9) Juízo, entendido como código da racionalidade substantiva e que indica deliberações julgadas com base em juízos de valor (bom/mau, verdadeiro/falso); (10) Sociedade, entendido como código da racionalidade substantiva e que indica que a organização sempre busca na sociedade o respaldo para suas ações; (11) Equilíbrio, entendido como código da racionalidade substantiva e que indica que as ações são dirigidas por princípios interrelacionados: ação coletiva, respeito à individualidade, busca do equilíbrio entre empregados e organização, calcadas em identidades e valores; (12) Não-Avaliação, entendido como Código da racionalidade substantiva e que indica que são precários os mecanismos para avaliar sistematicamente a satisfação do usuário; e (13) Avaliação Social, entendido como código da racionalidade substantiva e que indica que a organização se expressa, em termos sociais, pelos valores que espousa (CARVALHO, MEDEIROS, 2013).

Em função do paralelo que aproxima a Racionalidade Substantiva e Instrumental das análises das organizações por meio de seus balanços sociais, tal conjunto de códigos foi importante para basear a elaboração do quadro de categorias utilizado nesse trabalho para análise dos relatórios de sustentabilidade selecionados.

Como mencionado anteriormente, os temas mais presentes nos documentos, possivelmente influenciados pela aplicação dos indicadores GRI que associam tais questões na sua avaliação, inspiraram a criação das seguintes categorias: (1) Relações com Stakeholders, (2) Declarações e Referenciais Institucionais, (3) Aspectos Legais; e (4) Equilíbrio Triple Bottom Line.

Além disso, foi preciso compreender como cada um desses temas se relaciona com a racionalidade substantiva e com a racionalidade instrumental, utilizando como base os elementos das racionalidades instrumental e substantiva propostos por Serva (1997) e as categorias criadas por Carvalho e Medeiros (2013), como desdobramentos destes elementos.

Com isso, foi possível elaborar um conjunto de seis classificações – representadas no Quadro 4, apresentado a seguir - de forma que cada categoria apresenta duas possibilidades de enquadramento: uma opção que reúne características associadas à racionalidade instrumental e outra opção que apresenta características associadas à racionalidade substantiva.

Categoria	Racionalidade Substantiva	Referência/ Autores	Racionalidade Instrumental	Referência/ Autores
1. Relação com Stakeholders	<p>Categoria IRS</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscam estar próximos dos seus públicos de interesse sem privilégios aos acionistas; • Ouvem suas requisições, participam de discussões, influenciam nas decisões para seu segmento, promovem espaços de debates, equilibram os interesses econômicos, sociais e ambientais ao avaliar as relações com seus públicos; • Identificam os diferentes impactos que cada <i>stakeholder</i> traz para os seus negócios. 	<p>Robert Phillips, R. Edward Freeman e Andrew C. Wicks (2003)</p>	<p>Categoria IRI</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aproximam-se minimamente dos seus stakeholders, pois focam nos acionistas; • Destacam e priorizam os ganhos para os seus acionistas; • Incluem temas que respondam às suas necessidades específicas, como destacar o desempenho econômico e melhorar a imagem da empresa. 	<p>Milton Friedman (1970)</p>

Categoria	Racionalidade Substantiva	Referência/ Autores	Racionalidade Instrumental	Referência/ Autores
2. Declarações e Referenciais Institucionais	<p style="text-align: center;">Categoria 2RS</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refletem as principais referências que a organização possui para nortear seu trabalho e desenvolver suas ações; • São consistentes e coerentes com as práticas descritas pela empresa demonstrando honestidade e franqueza em suas declarações; • Expressam valores compartilhados com seus stakeholders e contemplam não apenas o negócio da empresa, mas seu papel na sociedade. 	Maurício Serva (1997) Almeida (2009)	<p style="text-align: center;">Categoria 2RI</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscam, por meio de frases e palavras de efeito, criar uma imagem favorável à organização com a finalidade de construir uma reputação favorável que colabore para atração de investimentos; • Emitem declarações que não são, necessariamente, coerentes com as ações realizadas pela organização, pois são apenas discursos construídos para atrair investidores e amenizar problemas causados à sua reputação; • Emitem declarações que não são vinculadas às demandas específicas dos seus stakeholders de uma maneira geral, pois estão focados no retorno financeiro e não na relação com seus públicos. 	Maurício Serva (1997) Osório Carvalho e Jannan Medeiros (2013)

Categoria	Racionalidade Substantiva	Referência/ Autores	Racionalidade Instrumental	Referência/ Autores
3. Aspectos Legais	<p>Categoria 3RS</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendem ao aspecto legal e vão além, fazendo mais do que a legislação exige para ser exemplo; • Influenciam novas regras que possam favorecer o desenvolvimento sustentável do seu segmento. 	Serva (1997)	<p>Categoria 3RI</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscam atender ao aspecto legal para não sofrerem punições, mas nem sempre se posicionam de forma favorável às regras impostas; • Em alguns casos, ressaltam o cumprimento das leis como algo destacável e não como se fosse uma obrigação a ser cumprida. 	Osório Carvalho e Jannan Medeiros (2013)
4. Equilíbrio Triple BottomLine	<p>Categoria 4RS</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criam ações que atendam aos aspectos econômicos, ambientais e sociais de forma equilibrada, sem que um dos pilares seja preterido; • Buscam na inovação uma forma de atender às demandas de seus stakeholders, entendendo que todos têm importância para o desenvolvimento das suas ações. 	<p>John Elkington (1994)</p> <p>Ran Nidumolu, C.K. Prahalad e M.R. Rangaswami (2009)</p>	<p>Categoria 4RI</p> <p>Empresas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizam o pilar econômico, considerando que esse tema é mais estratégico para companhia em relação aos demais; • Sacrificam em parte os demais aspectos, sociais e ambientais, com redução de investimentos ou até mesmo impactos negativos, desde que atinja resultados econômicos positivos. 	<p>Mauricio Serva (1997)</p> <p>Osório Carvalho e Jannan Medeiros (2013)</p>

Quadro 3: Categorias para Análise dos Relatórios de Sustentabilidade

Fonte: construção própria.

Durante a análise das publicações, essas classificações foram utilizadas como marcadores nos textos com objetivo de identificar a maior ou menor incidência de cada tipo de racionalidade. Cabe ressaltar que as duas descrições presentes em cada categoria são mutuamente excludentes, ou seja, a seleção de uma inviabiliza a seleção da outra no mesmo tema.

3.6. Limitações do método

Em relação à coleta de dados, deve-se considerar dois aspectos fundamentais: confiabilidade dos dados e falta de padrão dos documentos analisados. Em relação à confiabilidade, os dados obtidos foram considerados confiáveis para análise e classificação das categorias, pois todos foram extraídos de documentos auditados de forma independente por empresas especializadas. Sobre a falta de padrão dos relatórios, cabe destacar que alguns relatórios apresentaram conteúdos mais completos e maior nível de detalhamento das ações das suas organizações do que outros, fato que torna cada análise diferenciada em relação a aprofundamento de determinados aspectos. Embora exista a pesquisa complementar com jornais e revistas digitais e sites de reclamação, em alguns casos não foi possível identificar dados e informações estruturadas que atendessem a um formato único para as análises dos documentos.

Além disso, existe um fator subjetivo na avaliação, visto que depende de uma observação cuidadosa do pesquisador, de forma a enquadrar os discursos organizacionais nas categorias destacadas, seguindo, como pano de fundo, a teoria das racionalidades substantivas e instrumentais que as embasa. Com isso, é possível que em algum momento tenham ocorrido interpretações equivocadas que podem gerar classificações inconsistentes, fato que foi considerado e, em função disso, houve um cuidado de elaborar justificativas claras que respaldem as análises.

Outra limitação importante do método escolhido pelo presente estudo diz respeito ao fato da pesquisa tratar de questões que muitas vezes não são expostas com transparência pelas organizações. É bastante questionável a possibilidade de que determinadas empresas informem espontaneamente alguns posicionamentos adotados em relação à gestão sustentável.