



Luiza de Faria Saraiva

**Relatórios de Sustentabilidade e Comunicação
Organizacional: Uma Análise à Luz da Dicotomia
Racionalidade Instrumental versus Racionalidade
Substantiva**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas

Orientadora: Prof^a. Alessandra de Sá Mello da Costa

Rio de Janeiro
Abril de 2014.



Luiza de Faria Saraiva

**Relatórios de Sustentabilidade e
Comunicação Organizacional: Uma Análise à
Luz da Dicotomia Racionalidade Instrumental
versus Racionalidade Substantiva**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof^a. Alessandra de Sá Mello da Costa
Orientadora
Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof^a. Ana Heloísa da Costa Lemos
Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. José Ricardo Maia de Siqueira
UFRJ

Prof^a. Mônica Herz
Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 01 de abril de 2014

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora.

Luiza de Faria Saraiva

Graduou-se em Comunicação Social pela PUC-Rio em 2004. Trabalha na área de Planejamento e Gestão de Projetos desde o início de sua carreira profissional, atuando inicialmente em projetos de empreendedorismo, passando pelo mercado editorial e de eventos até ONGs de pequeno e grande porte. Atualmente trabalha como assessora de planejamento e dá consultoria na área de gestão e planejamento na área social. Em 2007, concluiu o MBA em Marketing pela FGV.

Ficha Catalográfica

Saraiva, Luiza de Faria

Relatórios de sustentabilidade e comunicação organizacional: uma análise à luz da dicotomia racionalidade instrumental versus racionalidade substantiva / Luiza de Faria Saraiva ; orientadora: Alessandra de Sá Mello da Costa. - 2014.

119 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2014.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Sustentabilidade; relatório de sustentabilidade; responsabilidade social; racionalidade instrumental; racionalidade substantiva; comunicação organizacional; reputação organizacional. I. Costa, Alessandra de Sá Mello da. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Dedico esta realização a todos que estiveram pacientemente ao meu lado,
expressando seu amor, sua admiração e sua confiança nessa
conquista tão sonhada.
Em especial meu marido, Gustavo, que esteve fielmente presente em todos os
momentos.

Agradecimentos

À minha orientadora, Alessandra, que desde a minha primeira semana de aula no mestrado me encantou com a sua paixão por ensinar e pela sua dedicação aos alunos. Mais do que uma orientadora, foi uma grande incentivadora, amiga e um exemplo incrível que pretendo seguir. Muito obrigada pela sua paciência, pelas críticas construtivas, pelos importantes ensinamentos, pelos conselhos e por todos os preciosos momentos que dedicou a mim e a minha pesquisa. Você é única e foi uma verdadeira honra conviver contigo e com todo o seu conhecimento.

Aos mestres que tanto me ensinaram e que colaboraram de forma significativa para minha formação. Agradeço especialmente aos professores da área de Organizações que me apresentaram a questões instigantes e que me motivaram a ter um olhar mais crítico em relação ao ambiente corporativo. Agradeço também aos demais funcionários do IAG, especialmente a Teresa e Fabio, que sempre foram tão atenciosos e estiveram dispostos a ajudar quando foram solicitados.

Ao meu marido, Gustavo, que me incentivou a correr atrás do meu sonho, que não me deixou fraquejar, que me mostrava a luz quando eu parecia perdida, que me estendeu a mão em todos os momentos que precisei de apoio, que compreendeu minha ausência, foi um grande amigo e um marido exemplar. Amor, obrigada por ter sido tão compreensivo, por embarcar nesse sonho que passou a ser nosso, por todas as palavras de incentivo, por todo carinho e amor que você me dedicou em todos os momentos. Cada dia que passa tenho ainda mais certeza de que ao seu lado sou capaz de tudo.

Aos meus familiares que compreenderam a minha necessidade de estar mais afastada, que me ajudaram com palavras de apoio e com muito carinho. Agradeço especialmente aos meus pais, Magali e Luiz, que sempre me disseram que só existe um caminho para que eu conquistasse minhas realizações e que esse caminho é traçado pela minha dedicação aos estudos. Também destaco meu agradecimento aos meus pais de coração, Paulo e Beth, e à minha irmã, Paula, que também se dedicaram à missão de me manter confiante e trouxeram sempre muitas alegrias para essa minha jornada.

Aos meus amigos queridos que, apesar da minha ausência em muitos momentos, foram extremamente compreensivos esperando a ocasião em que poderíamos nos encontrar, que expressaram carinho e afeto sempre que precisei e que sempre souberam o quanto a conclusão dessa etapa da minha vida era importante. Obrigada pela paciência, pelos momentos de descontração nos quais encontrei forças para me recuperar e voltar a estudar. Vocês são muito importantes para mim.

Às *Girls on The Book*, Bia, Carol, Fê, Iria, Luna, Núbia e Rafa, amigas muito especiais que viveram cada etapa do mestrado ao meu lado, conhecendo de perto todos os desafios e conquistas que nos foram apresentados ao longo desses últimos dois anos. Meninas, mais do que colegas de sala de aula, vocês são verdadeiros presentes que ganhei desse curso e desejo que a nossa amizade se fortaleça ainda mais nos próximos anos. Obrigada pelas “sessões de terapia em grupo”, pelas reuniões de estudo, pelas conversas nos intervalos, por compartilharem um pouco dos seus sonhos comigo e por serem pessoas tão especiais que conquistaram meu coração e minha admiração. Vocês são incríveis!

Aos meus colegas de classe que colaboraram para que as aulas fossem ainda mais instigantes e ricas e que dividiram momentos marcantes que ficarão para sempre na minha memória. Obrigada por dividirem conhecimentos e experiências e por terem sido grandes parceiros nesses últimos dois anos. Não foi uma tarefa simples, muito menos trivial (em homenagem ao meu amigo Perié), mas vencemos juntos essa etapa tão importante para nós.

À minha empresa, Serviço Social do Comércio que acreditou no meu potencial e viabilizou a realização desta nova etapa de formação. Agradeço por acreditar no meu esforço de conciliar as atividades do trabalho com as atividades do mestrado e por reconhecer minha dedicação no alcance dos objetivos profissionais traçados durante esse período.

Resumo

Saraiva, Luiza de Faria. Costa, Alessandra de Sá Mello da. **Relatórios de Sustentabilidade e Comunicação Organizacional: Uma Análise à Luz da Dicotomia Racionalidade Instrumental versus Racionalidade Substantiva**. Rio de Janeiro, 2014. 119p. Dissertação de Mestrado-Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Com base na análise dos Relatórios de Sustentabilidade de 2012 de quatro empresas de diferentes segmentos (Telecomunicações, Seguros e Previdência, Cosmético e Mineração), a presente pesquisa buscou entender qual a racionalidade predominante neste tipo de publicação à luz dos conceitos de racionalidade instrumental e racionalidade substantiva de Guerreiro Ramos. Para alcançar este objetivo, o marco teórico apresentou a discussão na literatura acerca dos conceitos de responsabilidade social, sustentabilidade, racionalidade substantiva, racionalidade instrumental, identidade organizacional e reputação corporativa. No que diz respeito aos procedimentos metodológicos, os conjuntos de documentos coletados foram analisados por meio da análise de conteúdo, o que permitiu a criação de categorias de observação, quais sejam: (1) Relação com Stakeholders; (2) Declarações e Referenciais Institucionais; (3) Aspectos Legais; e (4) Equilíbrio Triple Botton Line. A seguir, cada categoria foi relacionada com um conjunto de elementos característicos das duas racionalidades elencadas gerando duas classificações distintas. Como resultados alcançados, de uma forma geral, foi possível identificar a predominância de elementos de racionalidade instrumental na maioria dos discursos, o que confirma a hipótese inicial e indica o cálculo utilitário presente em grande parte destes documentos. De forma mais aplicada, as conclusões do estudo contribuem para uma gestão das organizações mais holística/humanística, pois torna possível que estas reflitam e problematizem o seu posicionamento e suas ações em relação à Sustentabilidade, observando se a opção por um discurso mais superficial que visa apenas atender à construção de uma boa imagem institucional é tão efetiva quanto um discurso que relate valores e práticas organizacionais que lidem com os reais desafios de uma atual gestão sustentável. Além disso, as conclusões podem suscitar novas questões sobre o tema – como, por exemplo, como seria a evolução do discurso nos relatórios de

sustentabilidade de uma mesma empresa com o passar do tempo - que poderão ser melhor exploradas por novos estudos.

Palavras-chave

Sustentabilidade; relatório de sustentabilidade; responsabilidade social; racionalidade instrumental; racionalidade substantiva; comunicação organizacional; reputação organizacional.

Abstract

Saraiva, Luiza de Faria. Costa, Alessandra de Sá Mello da (Advisor). **Sustainability Reporting and Organizational Communication: An Analysis in the Light of the Instrumental Rationality versus Substantive Rationality Dichotomy.** Rio de Janeiro, 2014. 119p. Msc. Dissertation - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Based on the analysis of the 2012 Sustainability Reports from four companies of different segments (Telecommunications, Insurance, Cosmetics and Mining), this research sought to understand the prevailing rationality in this type of publication, in relation to the concepts of instrumental rationality and substantive rationality, based on Guerreiro Ramos. To accomplish this goal, the theoretical framework presented a discussion about the concepts of social responsibility, sustainability, substantive rationality, instrumental rationality, organizational identity and corporate reputation. Regarding the methodological procedures, collected documents were studied using content analysis, which allowed the creation of categories of observation, which are: (1) Relationship with Stakeholders; (2) Institutional statements and frameworks; (3) Legal Aspects, and (4) Triple Bottom Line balance. Next, each category was related to a set of characteristic elements of the two rationales listed, creating two different classifications. According to the results, in general, it was possible to identify the predominance of elements related to instrumental rationality in most speeches, which confirms the initial assumption and indicates the utilitarian calculation largely seen in these documents. As a practical matter, this study's findings contribute to the management of organizations, once it becomes possible for these companies to ponder over and problematize their positioning and their actions in relation to sustainability, observing if the option for a more superficial discourse that seeks only a good corporate image is as effective as a discourse that reports organizational values and practices that address the real challenges of a current sustainable management. In addition, these findings may raise new questions about the subject – such as how the evolution of speech in sustainability reports of the one company over time would be, which could be better explored by further studies.

Keywords

Sustainability; sustainability report; social responsibility; instrumental rationality; substantive rationality; organizational communication; organizational reputation.

Sumário

1. Introdução	14
1.1. Contextualização e Problema de Pesquisa	14
1.2. Objetivos	20
1.3. Relevância do Estudo	21
1.4. Delimitações do Estudo	22
1.5. Estrutura da Dissertação	23
2. Referencial Teórico	25
2.1. Definindo Responsabilidade Social e Sustentabilidade	25
2.1.1. Histórico e Evolução dos Conceitos	28
2.2. Os Relatórios de Sustentabilidade e sua Importância para as Organizações	33
2.2.1. Característica e Motivações das Empresas que Publicam Relatórios de Sustentabilidade	40
2.2.2. Shadow e Silent Report: Novas formas de olhar os Relatórios de Sustentabilidade	43
2.3. A Comunicação Organizacional como Estratégia de Gestão	44
2.4. Racionalidade Instrumental e a Racionalidade Substantiva	50
3. Metodologia	54
3.1. Tipo de Pesquisa	54
3.2. Papel de Pesquisador	55
3.3. Seleção de Sujeitos	55
3.4. Procedimentos de Coleta e Registro de Dados	57
3.5. Análise dos Dados	58
3.6. Limitações do Método	64
4. Análise dos Relatórios de Sustentabilidade	65
4.1. A Empresa TIM e o seu Relatório de Sustentabilidade 2012	67
4.1.1. Análise do Relatório de Sustentabilidade da TIM 2012	68
4.2. A Empresa Sulamérica Seguros e Previdência e o seu Relatório de Sustentabilidade 2012	75
4.2.1. Análise do Relatório de Sustentabilidade da Sulamérica	76
4.3. A Empresa Natura e o seu Relatório de Sustentabilidade 2012	83
4.3.1. Análise do Relatório de Sustentabilidade da Natura 2012	86
4.4. Vale: Resumo da Empresa	97
4.4.1. Análise do Relatório de Sustentabilidade da Vale 2012	99
5. Conclusão	110
6. Referência Bibliográfica	114

Lista de figuras

Figura 1 – Gráfico do percentual de empresas do BRIC que Publicam relatórios de Responsabilidade Corporativa da KPMG	17
Figura 2 – Mapa de benefícios da comunicação do Desenvolvimento Sustentável	39

Lista de quadros

Quadro 1 – Abordagens da Responsabilidade de Social Corporativa	26
Quadro 2 – Elementos Comuns às Ações da Racionalidade Substantiva e às da Racionalidade Instrumental	51
Quadro 3 – Categorias para Análise dos Relatórios de Sustentabilidade	63
Quadro 4 – Informações Iniciais Básicas dos Relatórios de Sustentabilidade Analisados	67
Quadro 5 – Destaques Econômicos, Ambientais e Sociais da Natura em 2012.	94