

UMA VISÃO HOLÍSTICA DA QUALIDADE TOTAL  
E SUA RELAÇÃO COM A RESPONSABILIDADE  
SOCIAL E AMBIENTAL DAS ORGANIZAÇÕES  
PRODUTIVAS

*Dorivaldo Brites de Oliveira<sup>1</sup>*  
*Márcio Almeida Espíndola<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Professor do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC e Mestre em Engenharia de Produção – UFSM.

<sup>2</sup> Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Administração da UFRGS.

## RESUMO

O presente artigo trata da relação existente entre qualidade total e responsabilidade social e ambiental das organizações frente a um novo comportamento da sociedade. Para isso, faz-se um levantamento da evolução histórica desta matéria, buscando evidenciar os principais fatos que contribuíram para a situação atual.

Palavras-chave: qualidade total, responsabilidade social, gestão ambiental.

## ABSTRACT

The present article emphasizes the relation between total quality and the social and environmental responsibility of those organizations facing a new society in behavioral terms. As for that, a research about the historical evolution of the subject is conducted, aiming to uncover the main facts which contribute to the nowadays context.

Keywords: total quality, social responsibility, environmental management.

## 1 INTRODUÇÃO

A administração, como qualquer outro ramo de atividade humana, tem passado por vários estágios no seu processo evolutivo. Porém, foi a partir do início deste século que este processo passou a receber maior atenção, devido ao fato de Frederick W. Taylor ter procurado dar um enfoque científico à administração. Outros importantes autores surgiram logo após e, com eles, algumas abordagens que fazem parte da história da administração. Já nos anos 30, a Escola das Relações Humanas iniciou o desenvolvimento de um movimento de idéias gerenciais que veio a culminar, através de uma continuidade ao longo do tempo, na qualidade total.

O contexto da crise do capitalismo em 1929 obrigou o setor empresarial a buscar alternativas administrativas, visando maior

eficiência e racionalidade. Com isso, surge o Movimento de Relações Humanas como reação à Escola Clássica da Administração (taylorismo e fordismo). A produtividade passa a ser associada com fatores psicossociais como: recompensas não-econômicas, o papel da liderança, da comunicação e da participação.

Desde então, vários estudos têm sido realizados: em 1954, Maslow formulou a teoria sobre as necessidades humanas, cujo conhecimento é necessário para a compreensão das razões que informam as diferenças comportamentais entre os indivíduos; em 1960, McGregor substituiu o princípio da direção e controle pelo de integração, onde os objetivos individuais e organizacionais podem ser compatibilizados em grau elevado; Frederick Hersberg, em 1966, propôs o enriquecimento das tarefas para responder ao contexto da emergência da produção contínua com a automação. Estes são somente alguns exemplos, dentre vários outros autores de grande importância dentro da Teoria Geral da Administração.

As rápidas e crescentes variações do mercado e a grande insatisfação dos trabalhadores fabris, no início dos anos 70, mostrou a incapacidade de respostas positivas dos sistemas taylorista e fordista, excessivamente rígidos. O capitalismo passou por uma nova crise que envolveu a sua própria capacidade de realização.

A alternativa de sobrevivência em um mercado cada vez mais restritivo e competitivo passa a ser a consideração da necessidade do cliente durante todo o tempo, em todas as etapas da produção. A atualização das alternativas gerenciais em substituição ao taylorismo e fordismo, para os dias de hoje, foi idealizada por Deming e Juran, que agregam às considerações sobre o fator humano, preocupações com as dimensões de ordem técnica.

Com o enfoque da qualidade total, alguns setores que, normalmente, eram deixados de lado nas teorias administrativas passam a ocupar um papel de destaque. É o caso da comunidade em geral, das partes interessadas nas atividades da organização. O cliente passa a ser visto não somente como o consumidor, mas o conceito se torna mais amplo, referindo-se a todos que podem ser afetados positiva ou negativamente pelos resultados organizacionais, os chamados "stakeholders".

Os ideais em torno da qualidade trazem diferentes enfoques ao tema. Bifurcam-se em dois grandes espectros; por um lado, o TQC (*Total Quality Control*) oriundo dos Estados Unidos e Japão,

com os americanos enfatizando as técnicas enquanto os japoneses dão ênfase à abordagem holística e por outro, a linha européia com ênfase na normatização, tendo como suporte as normas ISO (*International Organization for Standardization*).

Fatores como o aumento de produtividade e a globalização baseada na padronização internacional forçam as organizações a adequarem-se a essa realidade. Enfatiza-se, portanto, a busca por uma maior produtividade, mas ao mesmo tempo se reconhece a responsabilidade social da organização.

No Brasil, não são poucas as empresas que procuram utilizar-se dos conhecimentos gerenciais relacionados ao TQC com a finalidade de aumentar a produtividade, nem tampouco, as que procuram adequar-se às normas ISO com a intenção de garantir a sua presença no barco da globalização e atender as demandas sociais impostas pelo novo ambiente de negócios.

Dentro deste contexto estão as questões relacionadas à qualidade ambiental, muito em voga nos dias de hoje. Temas como atuação responsável e ISO 14000 já fazem parte do vocabulário utilizado pelas organizações e pelos que delas se beneficiam. Cobra-se das empresas a responsabilidade pelos danos causados ao ambiente por suas atividades produtivas, as eventuais conseqüências destas ações para as gerações futuras e também, pelo papel que desempenham no âmbito da sociedade.

Cobra-se hoje das organizações não somente a sua preocupação em participar do mercado internacional, mas também, o atendimento de forma adequada dos anseios do público que, de maneira geral, tende a tornar-se cada vez mais exigente e esclarecido quanto a qualidade de produtos e serviços produzidos pela organização e da responsabilidade social e ambiental da mesma. A qualidade, portanto, toma outra conotação: além de ser uma exigência de comércio passa a ser um importante diferencial mercadológico.

## 2 UM MUNDO EM CONSTANTES MUTAÇÕES

As transformações ocorridas no mundo, além de serem cada vez mais expressivas, são muito rápidas e significativas, trazendo verdadeiras revoluções do comportamento humano. A própria ciência, que é um conjunto organizado de conhecimentos obtidos

mediante a observação dos fatos e um método próprio de análise dos mesmos, é passível de mudanças radicais. Isso porque os conhecimentos, os fatos e os métodos são mutáveis. Capra & Steindlrastr (1993) resumem em cinco pontos este novo paradigma da ciência, que explicita o nível de transformações que nela ocorrem:

- mudança da parte para o todo: a ciência moderna procura entender cada parte a partir do todo, ao contrário da ciência tradicional;

- mudança de estruturas para processos: no novo paradigma os processos são os dados para o estudo e as estruturas são instrumentos conceituais para que o pensamento possa apreendê-los;

- mudança de realidade objetiva para realidade epistêmica: a ciência atual considera que o observador afeta o fenômeno sob estudo e que o conhecimento só é possível se o processo de conhecimento em si for levado em consideração;

- mudança de construção para rede: antigamente cada área de conhecimento era como um bloco, cada nova descoberta um tijolo numa construção. Hoje o conhecimento é considerado como uma rede onde o seu valor é determinado por seus relacionamentos com outros assuntos pela quantidade e importância de suas conexões;

- mudança de verdade para aproximação: a ciência tradicional tinha a pretensão de ser a expressão da própria verdade. A ciência moderna considera as explicações científicas como aproximações dos fatos observados.

Em relação ao processo produtivo, a ciência passa a desempenhar um novo papel, abandonando gradativamente o seu caráter auxiliar para transformar-se no elemento que comanda a produção. Para Rangel (1992), tal fenômeno representa o fator dinâmico da realidade atual, onde a ciência passa a ser a principal fonte de transformação do sistema produtivo, influenciando desde a produção material até a concepção de gestão, afetando não só a atividade econômica, mas a vida e cultura da sociedade.

A economia do Ocidente passou por três grandes transformações, decorrentes da aplicação do conhecimento às diversas atividades. Segundo Peter Drucker (1994) a primeira foi a Revolução Industrial, que acumulou tecnologia através do desenvolvimento dos conhecimentos relativos aos processos de manufatura e serviços. Outra transformação foi a Revolução da Produtividade, que foi o resultado da aplicação do conhecimento ao trabalho,

consolidada sob a forma da Engenharia do Trabalho, desenvolvida por Taylor a partir de 1881. A terceira grande mudança ressaltada por Drucker refere-se à Revolução Gerencial, que consiste na aplicação do conhecimento ao próprio processo de conhecimento, tornando a inovação sistemática, dinamizando a economia e acirrando a competição. O Japão surgiu como potência pelo resultado desse processo e evidenciou o surgimento da nova fase, obrigando as empresas do Ocidente a entrar na nova era.

Juntamente com essas transformações, a sociedade civil tem passado por um conjunto de mudanças de comportamento. As pessoas estão cada vez mais conscientes de seus direitos e, portanto, mais exigentes quanto ao cumprimento de várias questões por parte de empresas, de políticos, etc. Paralelamente, a conscientização dos consumidores quanto aos seus direitos, consolidados pelo Código de Defesa do Consumidor em vigor em muitos países, ampliou o leque de responsabilidade das organizações e ensejou o surgimento de importantes transformações no âmbito das mesmas.

Para Bonilla (1993), tais mudanças se devem, em grande parte, à crescente manifestação que a humanidade tem sofrido pela tendência de equilíbrio entre o sentimento emocional e racional. A população ocidental teve toda a sua cultura baseada na utilização do hemisfério esquerdo do cérebro, que comanda o pensamento linear, o uso do raciocínio e da força. Isso foi reforçado com o advento da Idade Científica, onde a famosa frase de Descartes: "penso, logo existo" tornou-se um símbolo da predominância do uso do raciocínio, em detrimento da visão do ser humano na totalidade de seu ser. Dessa maneira, o símbolo "penso, logo existo" levou a uma conclusão lógica: só o mental, o racional, a inteligência, o conhecimento científico é importante. Portanto, "os sentimentos, a sensibilidade e a espiritualidade não pesam nessa balança. Por conseguinte, abriu-se um largo e profundo espaço para o desprezo, a destruição e a poluição da natureza, assim como para a exploração do homem pelo homem, reforçada pela descoberta científica de que a luta pela vida é uma lei natural" (BONILLA, 1993, p. 11).

Fatores como o fracasso da mão invisível da economia em tornar harmônicos os interesses gerais e individuais fizeram com que as pessoas se voltassem mais para o uso do hemisfério direito do cérebro, responsável pela emotividade.

Face a todos estes quesitos, cabe às organizações procurar

formas que propiciem a sua adequação ao novo ambiente econômico. Isso não pode ser muito difícil partindo-se do pressuposto de que a organização (empresa) se caracteriza por ser um sistema aberto. Neste caso, ela possui a capacidade de mudar, de acordo com o meio que a cerca e de incorporar novas experiências. Os sistemas abertos, por ter capacidade de reciclar-se às mudanças, têm vida longa. Ao contrário, os sistemas fechados têm uma sobrevivência relativamente curta devido a sua incapacidade de evoluir; estando, portanto, sem opções para permanecer no mercado.

Hoje em dia, não basta fornecer produtos e/ou serviços, é preciso estar atento aos novos paradigmas e exigências do público. Em suma, precisa-se acompanhar a forma de pensar da nova sociedade. Além disso, faz-se necessário que as organizações também contribuam com o desenvolvimento deste novo cenário, não apenas com produtos ou serviços adequados, mas com formas que, no mínimo, respeitem essas evoluções.

Assim, a qualidade passa a ser um fator preponderante para a adequação às novas demandas. As organizações que não perceberem essas tendências, permitirão que outras ocupem o seu espaço, visto que as empresas tradicionais têm passado por profundas crises, fruto de uma administração baseada em paradigmas ultrapassados.

Faz-se cada vez mais necessário o abandono destes modelos que agem como bloqueio aos novos anseios sociais. Para melhor elucidar, cita-se alguns exemplos de modelos utilizados pela administração tradicional que, hoje em dia, têm sua eficácia sob suspeita: estruturas hierárquicas; ênfase ao crescimento quantitativo; euforia do crescimento; consumo da natureza; orientação pelo produto; modelos mecanicistas, etc.

### 3 VISÃO ECOSISTÊMICA DA QUALIDADE

Partindo da premissa de que a sociedade está mudando e as organizações, por serem vistas como sistemas abertos, devem estar preparadas para assumir estas novas tendências, nada mais comum admitir que a filosofia da qualidade tem que acompanhar tais transformações. É nesse sentido que se deve tratá-la de uma forma mais abrangente do que a simples "adequação ao uso", conforme conceituada por Juran. Nesta nova concepção, a qualidade deve

considerar os efeitos de qualquer bem ou serviço na comunidade. Então, além de tornar o cliente satisfeito, é necessário muito mais. O bem ou serviço deve contemplar também o bem-estar da sociedade, vindo, então, ao encontro do conceito de marketing social conforme preconizado por Kotler (1980).

A qualidade total passa a ser, então, o elo que liga os objetivos da empresa (lucro, produtividade, efetividade) ao bem-estar da comunidade, através de uma produção voltada não somente à satisfação do cliente imediato, mas de forma que atenda plenamente às novas necessidades sociais. Assim, a empresa deve ser vista como parte integrante do ambiente, trocando com ele todo o tipo de recursos a fim de se moldar ao seu funcionamento e para suprir as suas necessidades.

A visão ecossistêmica vem da idéia de que qualquer ação da empresa traz algum tipo de consequência para o meio ambiente em que ela se encontra. Ao mesmo tempo, as suas atitudes ao interagir com o meio ambiente tendem a trazer grandes influências sobre as ações da empresa. Desta forma, não é mais possível tratar de negócios pensando apenas nos benefícios e deixando os custos para a sociedade pagar. Os problemas existem e, para a empresa, o maior desafio é o de minimizar a degradação ambiental de forma a se adequar às expectativas e anseios da sociedade e preservar sua imagem perante a mesma.

Esses problemas poderiam ser evitados se as empresas levassem em consideração a sua responsabilidade social, pois na interação com o meio todos podem beneficiar-se, porém todos devem ser responsáveis pela sua preservação.

Com isso, tem-se então uma visão holística do problema. A palavra "holística" vem de holos, que significa totalidade (totalidade integrada). As palavras de Bonilla (1993, p. 117) contemplam o raciocínio: "uma visão holística do problema exigiria que o tecido social (em termos de conjunto) fosse visto como um ecossistema. E empresa seria, pois, um componente deste, submetida às condições gerais do ecossistema e interagindo atualmente com os outros componentes. (...) Mas à medida que essas trocas se mantenham unilaterais, haverá acúmulos por um lado e carências por outro, o que levará - a longo prazo, mas necessariamente - à desagregação do ecossistema e à sua substituição por algo mais de acordo com as condições existentes".

No guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis (Callenbach, et al. 1993) acentua-se a idéia de Fritjof Capra (1986) de que vive-se numa era de transição do paradigma mecanicista para a perspectiva holística. Segundo o ponto de vista desenvolvido existe um grande número de benefícios na administração com consciência ecológica (sobrevivência humana, consenso público, oportunidade de mercado, redução de riscos, redução de custos, integridade pessoal) entre os quais, destaca-se que, "sem administração com consciência ecológica, tanto os administradores como os empregados terão a sensação de falta de integridade pessoal, sendo assim incapazes de identificar-se totalmente com seu trabalho" (Callenbach, et al. 1995, p. 36). Nesse sentido, Paulo Roberto Motta (1992) lembra que à medida que os objetivos e formas de execução das tarefas são mais aceitos pelos funcionários, verifica-se melhor desempenho.

Acredita-se, então, ser justa a utilização do conceito de qualidade total como uma forma de aumentar a lucratividade. Porém, esta forma deve estar de acordo com os anseios da sociedade. O lucro não pode servir apenas como fim, mas deve ser um meio para ajudar a sociedade a caminhar por uma trilha mais digna, onde os muitos problemas existentes hoje não levem a um caos social no futuro, comprometendo a qualidade de vida da sociedade.

Na busca de responder as questões propostas pela sociedade, a gestão da qualidade evoluiu bastante. Segundo Garvin (1992), esta gestão divide-se em quatro eras (Eras da inspeção, do controle, da garantia e da gestão estratégica da qualidade) desde a sua origem, bastante modesta, até os dias de hoje em que possui um caráter universal.

Na era atual, da gestão estratégica da qualidade, a consideração fundamental desloca-se para as oportunidades de negócios, para a adaptação da empresa ao ambiente e com a contribuição da qualidade para uma integração efetiva. A qualidade passa a ser vista como fator competitivo, capaz de assegurar o crescimento da empresa. A alta administração tem como papel fundamental a liderança de todo o processo. Os profissionais da qualidade passaram a atuar como assessores de planejamento e treinamento, envolvidos com o desenvolvimento das competências da empresa.

#### 4 HISTÓRICO SOBRE O TEMA AMBIENTAL

##### 4.1 Preocupações iniciais

A preocupação com a conservação dos recursos naturais e com a degradação da biosfera pelo homem, nos tempos modernos, pode ser identificada em afirmações e argumentos de diversos autores. Entre os precursores estão: Spinoza, Malthus, Humboldt e Darwin.

De acordo com Valle (1995), na década de 30 começou a ser sistematizado nos EUA o estudo dos impactos ambientais para avaliação da influência que alguns grandes projetos exerciam sobre as populações afetadas. Considera-se impacto ambiental "qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia e resultante de atividades humanas que direta ou indiretamente afetem a segurança, saúde, bem-estar, atividades sócio-econômicas, biota, condições estéticas e sanitárias e qualidade dos recursos ambientais" (VALLE, *op cit.*, p. 49).

Foi na década de 60 que um grupo de cientistas reunidos no Clube de Roma, utilizando-se de modelos matemáticos, fez algumas previsões sobre os riscos de um crescimento econômico contínuo, baseado na utilização de recursos naturais não renováveis. O seu relatório, intitulado *Limits to Growth* (Limites ao Crescimento) publicado no ano de 1972, foi um aviso, alertando para os problemas causados pelo desenvolvimento econômico nesses moldes. Tal relatório trazia projeções, que, em grande parte não foram cumpridas, mas teve o mérito de conscientizar a sociedade para esses problemas.

Os primeiros movimentos ambientalistas surgiram na década de 60 motivados pela contaminação das águas e do ar causada pela industrialização. Esta década pode ser chamada de década da conscientização, sendo a fase precursora dos cuidados com o meio ambiente. A baía de Minamata, no Japão, já havia sido contaminada com mercúrio proveniente de uma planta química. Criara-se a consciência de que resíduos incorretamente dispostos podem penetrar na cadeia alimentar de um processo de bioacumulação. Valle (*op cit*) traz alguns exemplos de atitudes tomadas com propósito de diminuir o impacto ambiental já nessa época, que são a descontaminação do rio Tâmbisa e a melhoria do ar ambiente em

Londres. Callenbach (1993) cita que nos Estados Unidos, na década de 60, foi criada a Agência de Proteção Ambiental e além disso, foi aprovada a inédita Lei do Ar Puro e Lei da Água Pura.

Os anos 70 foram consagrados como sendo a década da regulamentação e do controle ambiental. Em 1972, ocorreu a 1ª Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente em Estocolmo, Suécia. O Brasil, nesta conferência, "rejeitou firmemente o propósito de adoção de padrões internacionais para proteção ambiental" (DONAIRE, 1995, p. 28).

Foi a partir das proposições desta conferência que as nações começaram a estruturar seus órgãos ambientais e estabelecer suas legislações, visando ao controle da poluição ambiental.

A partir de então, passou a ser exigido nos EUA e outros países industrializados o Estudo de Impacto Ambiental ou EIA, como um estágio necessário na aprovação de projetos que pudessem afetar o meio ambiente.

A racionalização do uso de energia e a busca de combustíveis mais puros, de fontes renováveis, vieram à tona com a crise energética, causada pelo aumento do preço do petróleo, e ajudaram em muito a luta em favor da proteção do ambiente. Concomitante a isso, as primeiras tentativas de valorização energética de resíduos unem dois dos temas mais em evidência nessa década: meio ambiente e conservação de energia. Começa a surgir no painel de temas em discussão o conceito de desenvolvimento sustentável.

Em 1978 surgiu o primeiro selo ecológico, o Anjo Azul, da Alemanha, servindo de rótulo de produtos considerados ambientalmente corretos.

Para fazer frente às novas exigências, surgem novas tendências no universo empresarial. Não foi diferente com relação à crescente discussão em torno da ecologia. As empresas começam a preparar o caminho para uma abordagem mais holística da administração e da mudança organizacional, que muitas vezes é o meio pelo qual as empresas tradicionais incorporam preocupações com a administração ecológica. Essas tendências, geralmente, trazem uma linguagem de transição nas estruturas já existentes, incorporando os problemas ambientais no coração da empresa.

Callenbach (*op cit*) cita que o "modelo administrativo dos interessados" foi uma dessas tendências que fez face a pressões oriundas dos desafios de consumidores, da comunidade e de grupos

de interesse, que tomaram vulto nas décadas de 60 e 70. A empresa passa a ser vista no contexto de um amplo leque de interessados, ou seja, grupos com interesse nas ações da organização em substituição à visão da empresa como uma entidade isolada.

Dentre os interessados estão aqueles diretamente ligados à organização, como: funcionários, gerentes, acionistas e o conselho de administração. Outros grupos como clientes, sindicatos, fornecedores, agências de publicidade e concorrentes, enfim, a comunidade como um todo, passam a integrar o leque dos interessados. Isso devido a influências de pressões de origem ambiental e da teoria dos sistemas surgida nas décadas de 50 e 60.

Na década de 80, começaram a vigorar legislações específicas de controle a instalações de novas indústrias. Nesta época são estabelecidas exigências para as emissões das empresas existentes, exigências elaboradas por órgãos especializados em estudos de impacto ambiental e provenientes de relatórios de impacto sobre o meio ambiente.

Os temas ambientais passam a ser discutidos no dia-a-dia da sociedade civil, principalmente em decorrência de alguns acidentes de vulto, como Chernobyl na então União Soviética; Sevejo, na Itália; Bhopal, na Índia; Basiléia, na Suíça, e com a constatação da progressiva destruição da camada de ozônio que protege o planeta de algumas faixas espectrais de radiações solares. Os resíduos perigosos passam a ser discutidos com maior intensidade.

Em 1987 é firmado o protocolo de Montreal, que bane toda uma família de produtos químicos (os cloro-flúor-carbono ou CFC's) e estabelece prazos para sua substituição. Em abril do mesmo ano foi publicado o relatório da Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente da Organização das Nações Unidas, sob a denominação de "Nosso Futuro Comum", que teve sua inspiração na 1ª Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente realizada em 1972. Este relatório permitiu disseminar, mundialmente, o conceito de desenvolvimento sustentável.

A preocupação com os resíduos industriais também teve vez na década de 80. Em 1989, na Basiléia, Suíça, foi firmado um convênio internacional estabelecendo regras para os movimentos de resíduos entre países. Ficou proibido o envio de resíduos para países que não disponham de capacidade técnica, legal e administrativa para recebê-los.

De acordo com Valle (*op. cit.*) a proteção ambiental, durante a década de 80, passou a ser vista não apenas como uma atividade defensiva, estimulando apenas soluções corretivas baseadas estritamente no cumprimento da legislação, mas como um enfoque onde os empresários a consideram como uma necessidade, pois reduz o desperdício de matérias-primas e assegura uma boa imagem para a empresa que adere às propostas ambientalistas.

Apesar dos avanços ocorridos até o final da década de 80, persistem ainda divergências quanto aos resultados efetivos das mudanças ocorridas. Ottman (1994, p. 8) considera que "as pessoas acreditam que as iniciativas legislativas decretadas nos anos 70 e 80 não conseguiram criar soluções a longo prazo. Vêem a indústria como desempenhadora do papel principal na degradação ambiental".

Juntamente com os avanços referentes ao campo legislativo, o enfoque administrativo também caminha ao encontro de melhorias ambientais. A administração da Qualidade Total, elaborada na década de 1920 e desenvolvida por Deming nas empresas japonesas depois da Segunda Guerra Mundial passou a ter grande prestígio no início da década de 80, no meio empresarial. Isso graças à contribuição de autores como Genichi Taguchi, Joseph Juran, Philip Crosby e outros.

Segundo Callenbach (*op. cit.*) a administração da Qualidade Total e a TQM para o ambiente podem representar estruturas úteis para o fomento da consciência ecológica. Isto se deve ao fato de que elas levam a uma avaliação ecológica de produtos e processos, bem como da qualidade intrínseca, e do atendimento ao cliente.

Na década de 90, para Valle (*op. cit.*) o homem já está consciente da importância de manter o equilíbrio ambiental e entende que o efeito nocivo de um resíduo ultrapassa os limites da área em que foi gerado ou é disposto e, portanto, "está preparado para internalizar os custos da qualidade de vida em seu orçamento e pagar o preço de manter limpo o ambiente em que vive" (VALLE, *op. cit.*, p. 3).

Seguindo esta linha de raciocínio, o mesmo autor coloca que "a preocupação com o uso parcimonioso das matérias-primas escassas e não renováveis, a racionalização do uso da energia, o entusiasmo pela reciclagem, que combate o desperdício, convergem para uma abordagem mais ampla e lógica do tema ambiental que pode ser resumida pela expressão qualidade ambiental" (VALLE, *op. cit.*, p. 4).

De acordo com a Conferência das Nações Unidas sobre o meio ambiente e o desenvolvimento, também conhecida como Cúpula da Terra ou Rio 92, a questão ambiental ultrapassa os limites das ações isoladas e localizadas, para se constituir em uma preocupação de toda a humanidade.

A imagem da empresa passa a ter importância fundamental, fazendo com que as práticas com relação ao ambiente sigam uma orientação mais adequada às exigências crescentes. Conceitos como gestão ambiental, certificação ambiental, visão ecossistêmica, tornam-se cada vez mais comuns. Isso faz com que a postura empresarial, nesse tema, passe a ser menos reativa e mais proativa.

Em 1992, entraram em vigor as normas britânicas BS7750 - Specification for Environmental Management Systems (Especificação para Sistemas de Gestão Ambiental), que estão servindo de base para elaboração da série ISO 14000, que é um sistema de normas ambientais a nível mundial.

Para Valle (*op cit*) a questão ambiental deixa de ser um tema problema e torna-se parte de uma solução maior: a credibilidade da empresa junto à sociedade através da qualidade e da competitividade de seus produtos.

Segundo Backer (1995), pode ser observada uma evolução de atitude do empresário ou do executivo - e dos responsáveis sindicais - em relação à temática ambiental, pelo menos na Europa Ocidental, que se divide de maneira bastante clara em três etapas, que são: A Negação Racionalizadora; A Terapêutica Vergonhosa; A Gestão Responsabilizada.

A Negação Racionalizadora predominou na atitude dos empresários da Europa Ocidental, pelo menos até o início dos anos 70. Nesta etapa, buscava-se provar, geralmente através de inúmeras demonstrações, de preferência estatísticas, que a indústria e os serviços não poluem, ou raramente o fazem. Defendia-se que o balanço era extremamente positivo, também para o meio ambiente e que todo o processo estava sob controle, exceto alguns acidentes imprevistos.

Backer (*op cit*) salienta que até recentemente a deterioração do meio ambiente era considerada um preço aceitável, na Europa do Leste, a ser pago pela melhoria do nível de vida da sociedade.

No Brasil, houve um tempo, não muito distante, em que o Ministro da Economia e da Fazenda "convidava os investidores

internacionais a "vir poluir no nosso país", querendo dizer com isso que a relação entre os recursos julgados inesgotáveis do seu país e as necessidades em investimentos era tal, que a deterioração do meio ambiente era apenas um fator secundário" (BACKER, *op cit.*, p. VIII).

Os empresários assumem, algumas vezes, riscos ao meio ambiente que julgam aceitáveis e aceitos devido à utilidade econômica que a atividade da empresa representa num contexto mais abrangente.

A partir dos anos 70, a Terapêutica Vergonhosa instalou-se essencialmente nos grandes grupos industriais. Devido a pressões sociais, os empresários passaram a tomar consciência de suas responsabilidades em relação à problemática ambiental. Grupos industriais e, até mesmo empresas prestadoras de serviços - autoestradas, setor de turismo - criaram meios técnicos e inventaram métodos cada vez mais eficazes na luta contra a poluição.

Nos anos 80, começou a surgir uma política do meio ambiente, no sentido de uma gestão responsabilizada da empresa, voltada para este setor.

Backer (*op cit*) chama a atenção para necessidades em vários escalões da empresa, no que se refere ao tema meio ambiente, assim:

- O método da auditoria jurídica nasceu da necessidade de acompanhar, compreender e aplicar as orientações cada vez mais numerosas, complexas e com frequência contraditórias que as leis e regulamentações impõem às empresas.

- A política de recursos humanos passou a ser mais valorizada devido à necessidade de sensibilizar e formar colaboradores, em todos os níveis, para enfrentar de forma positiva as suas responsabilidades individuais e coletivas em relação ao meio ambiente.

- A partir da necessidade de criar um orçamento, de prever o investimento financeiro para o meio ambiente e de contabilizar os investimentos, começaram a surgir alguns métodos de contabilidade e balanço sobre o meio ambiente.

- Da necessidade de comunicar, explicar e valorizar o esforço da empresa na produção adequada à preservação ambiental nasceu o Marketing Verde.

Considerando-se a necessidade imperativa de trabalhar com vistas ao futuro das próximas gerações e a consciência da responsabilidade atual sobre o controle do ecossistema, em relação às futuras



gerações, foram criadas tanto as pesquisas das técnicas e tecnologias chamadas alternativas quanto as pesquisas em engenharia genética, ambas criadoras das futuras ferramentas de controle do ecossistema.

Por fim, a necessidade de manter-se coerente na política adotada levou o empresário a sintetizar o conjunto dessas políticas e métodos de gestão em uma "estratégia verde". Segundo Backer (*op cit.*, p. X) "para conseguir a reconciliação difícil, porém indispensável entre a empresa e o meio ambiente, é necessário que os administradores de empresa possam dispor de conjuntos de ferramentas, métodos de gestão e de opções de objetivos".

#### 4.2 A temática ambiental na América Latina

As nações, desenvolvidas e subdesenvolvidas, passaram a considerar o problema ecológico a partir da publicação do relatório "Nosso Futuro Comum". Na América Latina existem grandes dificuldades de implementação deste tema, de acordo com Leal (1989), economista do Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES) da Cepal (Comissão Econômica Para a América Latina). Leal salienta que a questão ambiental foi relegada a um segundo plano devido a alguns fatores como: a dívida externa; o prolongado processo de estagnação que tem aumentado a distância entre a América Latina e os países desenvolvidos, provocando a deterioração dos níveis de bem-estar de vastas camadas da população e a degradação de seus aparelhos produtivos; e a existência de altos índices de inflação.

Num quadro como esse, torna-se uma tarefa muito difícil desviar a atenção de pessoas que detêm o poder sobre a importância da problemática ambiental, tendo em vista que a dinâmica econômica e a política internacional tendem a relegar a segundo plano os demais problemas, dentre eles, o desenvolvimento sustentável.

As prioridades, na América Latina, de acordo com Donaire (1995, p. 30) dizem respeito "às políticas de desenvolvimento e à luta contra o subdesenvolvimento e suas manifestações". Com isso, a qualidade ambiental é jogada a um segundo plano, agravando os problemas e comprometendo mais ainda o próprio desenvolvimento econômico e social.

Os problemas do Novo Mundo "estão basicamente ligados à pobreza, à marginalidade, ao subdesenvolvimento, à corrupção, embora outros possam aparecer como de maior importância,

especialmente por sua sofisticação ou pelo espaço que ocupam nos meios de comunicação" (DONAIRE, *op cit.*, p. 30).

O mesmo autor estabelece a relação que faz da pobreza um problema ambiental, quando afirma que o meio ambiente é "saqueado" em função das necessidades básicas dos mais pobres.

A poluição ligada à industrialização, à mecanização da agricultura e ao crescimento urbano não é o problema ambiental mais grave nos países latino-americanos, apesar de ter alcançado dimensões apreciáveis em alguns países mais avançados no processo de industrialização, como Brasil e Argentina. A afirmação é de Donaire (*op cit.*, p. 31) que acrescenta que o "problema prioritário é a depredação passada e presente dos recursos da região". Grupos poderosos têm sobreutilizado esses recursos em seu próprio benefício, com a complacência dos governantes e, muitas vezes, com pouco proveito para impulsionar o desenvolvimento interno.

A partir disso, as ações dos países latino-americanos devem voltar-se para três aspectos: recuperação do meio ambiente degradado; avaliação da degradação futura do meio ambiente; potencialização de recursos ambientais.

Destacam-se, então, alguns meios danificados que carecem de recuperação de forma prioritária, antes que o processo de degradação se torne irreversível: a degradação do solo em virtude de erosão e desertificação; a derrubada da floresta com todas as suas conseqüências; a poluição das águas continentais (rios, lagos, lençóis subterrâneos); a poluição do solo como resultado do inadequado manejo dos resíduos e do uso indiscriminado de fertilizantes, pesticidas e herbicidas; outras formas de poluição (atmosférica, marinha, sonora, nuclear, etc.)

Um segundo nível de preocupações diz respeito a prevenções futuras do meio ambiente, da minimização do impacto ambiental causado pelas ações do homem. Segundo Backer (1995) trata-se dos "investimentos ecológicos nos meios de produção" que se referem àqueles feitos para obedecer e antecipar-se aos regulamentos e legislações que têm por objetivo a luta antipoluição e a eliminação de riscos considerados inaceitáveis.

A antecipação às legislações protetoras do ambiente é de muita importância, pois elas são, ainda, muito pobres, principalmente nos países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento. Segundo Backer (*op cit.*, p. 42.), tais legislações e regulamentos são,

ainda, “amplamente incoerentes e com freqüência contraditórios”.

Num terceiro nível de preocupações, Donaire (*op cit*) traz a necessidade da utilização positiva do meio ambiente no processo de desenvolvimento, ou seja, a valorização de recursos que até hoje ainda não foram incorporados à atividade econômica, aqueles considerados tradicionalmente inúteis. É claro que essa potencialização não pode proporcionar perigo à disponibilidade do recurso ao submetê-lo a uma superexploração indiscriminada.

#### 4.3 A questão ambiental no Brasil

De acordo com Benjamin (1995), a proeminência, no Brasil, de uma escola de pensamento econômico, obcecada pelo mundo da contabilidade financeira, faz com que a criação de riqueza não seja vista como uma ação interativa dos homens sobre o ambiente. A gestão do meio ambiente, então, passa a caracterizar-se “pela desarticulação dos diferentes organismos envolvidos, pela falta de coordenação e pela escassez de recursos financeiros e humanos para gerenciamento das questões relativas ao meio ambiente” (DONAIRE, *op cit*, p. 32).

As estratégias de desenvolvimento adotadas desde a década de 50 privilegiam o crescimento econômico de curto prazo, mediante a modernização maciça e acelerada dos meios de produção. A afirmação é de Monosowski *in* Donaire (*op cit*), que conclui dizendo que a industrialização, a implantação de grandes projetos de infra-estrutura e a exploração de recursos minerais e agropecuários para fins de exportação são partes das estratégias que têm produzido importantes impactos negativos no meio ambiente.

Aliado a isso, está a degradação das cidades expressa principalmente na questão metropolitana que se forma no Brasil contemporâneo: “40% da nossa população já se concentra em apenas nove regiões metropolitanas, ou seja, nove pequenos pontos do mapa, onde as condições de vida e sociabilidade têm se deteriorado com rapidez” (BENJAMIN, *op cit*, p. 76-77).

Segundo Monosowski, em relação a poluição industrial, a criação da Secretaria Especial de Meio Ambiente inaugurou uma nova fase no Brasil, “onde se manifesta uma vontade política no tratamento explícito da problemática ambiental enquanto suporte à vida e não apenas fonte de recursos” (*in* DONAIRE, *op cit*, p. 32).

Capobianco afirma que essa vontade política, fundamental

na problemática ambiental, se manifestou num quadro conjuntural particular: “Primeiro, o modelo de desenvolvimento ajustado no Brasil, baseado em uma industrialização rápida e concentrada, criou suas primeiras deseconomias de escala. Estas se manifestaram pelo agravamento de certos problemas urbanos, em especial o crescimento da poluição industrial, a falta de saneamento e os problemas de abastecimento de água que afetam as populações das principais cidades do país” (*in* DONAIRE, *op cit*, p. 33).

A sociedade, conseqüentemente, começa a organizar-se em torno das questões ambientais, em razão da degradação das condições de vida do meio urbano. O problema da poluição ambiental passou a ser tratado de forma prioritária, até mesmo em relação às questões econômicas, de acordo com os resultados de pesquisas realizadas em São Paulo, em 1975.

A posição do Brasil na Conferência de Estocolmo, que dá uma dimensão secundária à temática ambiental nos países em vias de desenvolvimento, não contentava nem mesmo aos brasileiros.

Para contornar tal problema, o Segundo Plano Nacional de Desenvolvimento (PND) para o período de 1975/79, em seu capítulo sobre desenvolvimento urbano, controle de poluição e preservação do meio ambiente, busca dar prioridade para o controle da poluição industrial trazendo normas antipoluição e uma política de localização industrial nas regiões densamente urbanizadas.

Donaire (*op cit*) enfatiza que foram privilegiados, assim, um problema (a poluição industrial), um agente (a indústria) e uma responsabilidade de controle (o Estado), que afetam áreas limitadas, especialmente as regiões metropolitanas. Isso deve-se à existência de uma concentração populacional importante, afetada pelo problema e que dispõe de meios de pressão política.

Não existia uma legislação específica, no Brasil, que abordasse o tema ambiental até o início da década de 70. De acordo com Valle (*op cit*), havia apenas algumas normas e regulamentos que tratavam da saúde pública, da proteção à fauna e à flora e da segurança e higiene industrial.

Hoje, a legislação ambiental, que segundo Valle, é bastante completa, abrangente e avançada, procura controlar os problemas de contaminação do meio ambiente a partir de três abordagens:

a) A regulamentação dos locais de produção, visando controlar, na origem, a geração de resíduos;

b) A regulamentação dos produtos, estabelecendo limites para emissões, restringindo o uso de certos materiais perigosos na fabricação, etc.;

c) A regulamentação das condições ambientais de forma abrangente, limitando, em casos extremos, certas atividades que possam atuar de forma crítica em desfavor de uma área ou região.

As dificuldades para aplicação das três abordagens são gradativamente crescentes, "pois é muito mais fácil controlar um problema localizado, em sua origem, do que controlar as condições ambientais depois de terem sido afetadas pela produção e pelos produtos em uso ou depois de descartados" (VALLE, *op cit.*, p. 46).

A Constituição Federal brasileira de 1988, assim como as constituições estaduais, dedicam capítulos ao tema ambiental, remetendo para legislação ordinária a regulamentação dessas disposições constitucionais.

No nível federal, o Sistema Nacional do Meio Ambiente (SISMA) reúne, na estrutura do Ministério do Meio Ambiente, o Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), como órgão consultivo e normativo, e o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais e Renováveis (IBAMA), órgão executor da política federal do meio ambiente.

Os municípios possuem estruturas semelhantes, coordenadas por uma secretaria estadual responsável pelo tema ambiental. As atividades de licenciamento e controle ambiental são de atribuição dos estados e são exercidas por seus respectivos órgãos ambientais.

Os municípios, por sua vez, também possuem órgãos que se destinam a fazer cumprir as legislações federais e estaduais, de acordo com o porte de cada cidade e com base nas respectivas leis orgânicas.

Existem ainda algumas normas técnicas publicadas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) que definem e classificam os tipos de resíduos, estabelecem métodos de análise e de amostragem e padronizam os símbolos de risco para identificar resíduos nas operações de transporte e armazenamento.

Valle (*op cit*) ressalta alguns "princípios consagrados e pontos mais relevantes dessa legislação", dada a impossibilidade de resumir-la de forma coerente:

a) Aquele que gera um resíduo ou causa um impacto nocivo

sobre o meio ambiente deve arcar com os custos de sua correção - é o princípio do "poluidor-pagador";

b) O gerador do resíduo é o seu responsável indefinidamente, mesmo que esse resíduo seja transferido de local, mudado de mãos ou de depositário, ou mudado de forma, mantendo suas características nocivas;

c) A responsabilidade por danos causados ao meio ambiente é objetiva e não subjetiva. Em linguagem comum isso significa que uma empresa que cause um dano ao meio ambiente é responsável pelo mesmo, independentemente de comprovação da culpa ser sua ou de terceiros (um funcionário ou um fornecedor, por exemplo), pela simples existência de nexo causal entre o prejuízo e sua atividade;

d) O artigo 129 da Constituição Federal inclui, entre as funções do Ministério Público, a de promover inquérito civil e propor Ação Civil Pública contra o poluidor, para proteção do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos da sociedade. Outras entidades ou organismos podem também ser autores de Ações Cíveis Públicas: a União, estados, municípios, autarquias, empresas públicas, fundações, sociedades de economia mista e associações que incluam entre suas finalidades a proteção do meio ambiente;

e) Para se realizar uma obra ou implantar um empreendimento que seja potencial ou efetivamente poluidor é necessária a realização de estudos do impacto ambiental que o mesmo poderá causar.

Para que uma empresa possa exercer suas atividades em um determinado local, é necessário, primeiramente, o licenciamento da atividade e das instalações pelas autoridades ambientais competentes. Tal licença, para implantar um novo investimento ou expandir um já existente deve ser requerida pelo empreendedor ao órgão ambiental estadual.

A licença de instalação deve ser requerida por todos os empreendimentos industriais e minerais, sistemas de tratamento e disposição de resíduos, usinas de concreto e asfalto, algumas atividades comerciais e de serviços que utilizam combustíveis sólidos ou líquidos, atividades que utilizem incinerador e outras atividades cujo potencial de contaminação ambiental seja expressivo.

Valle (*op cit*) traz três fases do processo de licenciamento,

que são:

a) 1ª FASE - Consulta prévia que deve ser formulada logo que se decide implantar um empreendimento e que resultará, se aceita, em uma Licença Prévia (LP), também chamada de Licença de Localização;

b) 2ª FASE - Licença de Instalação (LI) que deve ser solicitada assim que estejam definidas as características do empreendimento e antes de se dar início às obras;

c) 3ª FASE - Licença de Funcionamento ou de Operação (LO) que deve ser solicitada com as obras já prontas e em condições de demonstrar que as instalações, quando em funcionamento, cumprem as condições legais e preenchem os requisitos estabelecidos na Licença de Instalação concedida.

O objetivo da Consulta Prévia é obter junto ao órgão ambiental uma primeira avaliação sobre a possibilidade de se implantar o empreendimento na região pretendida. Além disso, analisa-se a necessidade da elaboração de estudos de impacto ambiental para assegurar a aprovação do projeto.

São pré-requisitos para concessão da Licença de Instalação:

- Atender à legislação municipal de uso e ocupação do solo;
- Ter aprovado o Estudo de Impacto Ambiental, quando for exigido;
- Anunciar em jornal a solicitação da Licença, dando à sociedade conhecimento da intenção de instalar o empreendimento.

O processo e os equipamentos que serão instalados, as atividades a serem desempenhadas, os combustíveis a utilizar e os efluentes que serão gerados etc., deverão ser descritos no Memorial de Caracterização do Empreendimento que deve acompanhar o Pedido da Licença de Instalação. Quando houver geração de resíduos que possam apresentar riscos ao ambiente, será também exigido um plano de disposição desses resíduos.

O Memorial de Caracterização do Empreendimento "terá grande importância como documento de referência nas eventuais entrevistas do empreendedor com o órgão ambiental, para esclarecimento de dúvidas e negociação de modificações no projeto, antes que seja concedida a licença solicitada" (VALLE, *op cit.*; p 48).

Após a instalação ter sido realizada, é concedida a Licença de Funcionamento, desde que haja conformidade com os planos e

informações submetidos por ocasião da concessão da Licença de Instalação. A concessão da Licença de Funcionamento poderá ser feita em caráter precário, por prazo definido, em alguns casos, a fim de comprovar-se os parâmetros ambientais requeridos. Ao final desse prazo, será concedida a licença efetiva se forem atendidos os padrões exigidos legalmente.

A empresa, através de seu gerente ambiental, deve manter atualizado o inventário de leis, normas, regulamentos e outros atos exarados pelos poderes federal, estadual e municipal e que possam influenciar e afetar suas atividades e operações. "A conformidade permanente da empresa com essa legislação, além do caráter obrigatório de que se reveste, reforça sua imagem de empresa ambientalmente correta e lhe possibilita programar-se e antecipar-se no cumprimento de exigências futuras, cujos prazos para entrada em vigor ainda não estejam regulamentados" (VALLE, *op cit.*, p. 48).

## 5 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Atualmente, as questões relativas à conservação ambiental têm ocupado uma significativa parcela dos investimentos e esforços administrativos de todos os segmentos da atividade econômica. A legislação, as normas e os regulamentos aplicáveis aos mais diversos setores produtivos exigem a adoção de sistemas de gerenciamento ambiental cada vez mais aprimorados, especialmente se considerada a natureza multidisciplinar das relações entre o homem e o meio ambiente.

Estes sistemas de gerenciamento devem equacionar a difícil questão econômica de atender as necessidades legais, normativas e comunitárias. Cria-se, então, um grande dilema para a empresa moderna, qual seja, o de adaptar-se ou correr o risco de perder espaços arduamente conquistados, sendo imperativo aplicar princípios de gerenciamento ambiental condizentes com o desenvolvimento sustentável.

Alguns aspectos são destacados por Reis (1995), ao enfatizar mudanças estruturais em curso na economia mundial que motivam a busca por novas formas de protecionismo e disputas geopolíticas:

- Os blocos comerciais do Primeiro Mundo, em especial a

União Européia, além do NAFTA (North America Free Trade Accord), precisam conciliar a abertura comercial com a manutenção de taxas de crescimento que garantam níveis de emprego e renda compatíveis com os padrões alcançados pelos países líderes dos blocos, o que os têm levado a prestigiar os parceiros comerciais internos, a eles aliados por força dos tratados;

- Alguns segmentos econômicos dos países desenvolvidos vêm pressionando os governos locais com o objetivo de fixar barreiras, comerciais ou não, que permitam a sobrevivência das suas atividades pouco competitivas num regime de livre concorrência;

- A criação da Organização Mundial do Comércio - OMC -, sucessora do GATT - General Agreement of Tariffs and Trade (Acordo Geral de Tarifas e Comércio), dificultará a fixação de barreiras comerciais sem justificativas plausíveis, que podem ser oferecidas pelos requisitos de Qualidade Ambiental. Preocupada com tal possibilidade, a OMC já implementou a Comissão de Meio Ambiente;

- A Comunidade Econômica Européia, associada a importantes organizações não-governamentais e instituições científicas das mais renomadas, vem procedendo à elaboração e implementação dos mecanismos próprios de certificação da Qualidade Ambiental dos produtos comercializados na Europa, fazendo-os de forma pouco transparente, além de previsivelmente tendenciosa, como se depreende das leis e normas já vigentes em alguns países-membros;

- Os países que coordenam todos os subcomitês e grupos de trabalho da ISO 14000 (Sistema de Gerenciamento Ambiental) são do Primeiro Mundo, sendo que os que enfrentarão os maiores problemas para implementarem as normas e certificarem-se serão os países em desenvolvimento;

- A proliferação de selos verdes, concedidos para produtos e serviços com base em critérios individuais ou setorializados, nem sempre adequados para expressar efetiva Qualidade Ambiental.

De acordo com este cenário, percebe-se que, em nome do meio ambiente, poderão ser estabelecidas severas restrições aos produtos considerados "ambientalmente nocivos". Isso pode servir aos interesses dos que, com base nas árduas regras do mercado, não conseguem manter-se competitivos.

No caso do Brasil, aspectos como o seu porte, a natureza de

suas atividades econômicas, o fato de abrigar um dos ecossistemas mais importantes e visados do planeta - a Amazônia - e apresentar graves fragilidades nas estruturas sociais e ambientais, deixam-no exposto a restrições que poderão afetar o livre acesso dos seus produtos e serviços ao mercado internacional.

Reis (1995) atribui aos segmentos mais representativos da atividade econômica brasileira a precaução, com o aprimoramento das práticas de gerenciamento ambiental, independentemente do aperfeiçoamento legal e do sistema de fiscalização do poder público, de forma a garantir a certificação dos seus processos produtivos, produtos e serviços perante as normas internacionais.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos, várias iniciativas setoriais foram tomadas com destino a estabelecer um padrão de Gerenciamento Ambiental aplicável por diferentes segmentos econômicos.

Os parâmetros passaram a ser expressos por meio de declarações de princípios formuladas pelas empresas ou por suas associações de classe. Por meio de tais declarações, denominadas pelos emitentes, às vezes de forma equivocada, políticas, princípios, diretrizes ambientais, os signatários comprometem-se, além de atender à legislação aplicável, a implantar, operar e desmobilizar suas atividades de forma ambientalmente correta, observando as relações com suas partes interessadas. Há também, em alguns casos, compromissos assumidos sobre a Qualidade Ambiental dos produtos e serviços que oferecem.

Destas declarações, algumas são bastante objetivas e passaram a ser utilizadas pelas empresas como itens de auditoria da qualidade, enquanto outras tornaram-se uma expressão vazia de boas intenções, notadamente relacionando suas atividades com algum objetivo conservacionista, desvinculado das atividades da própria empresa, numa ofensiva de mercado condenável e perigosa, conforme ressalta Reis (*op cit*).

Gerenciamento Ambiental, de acordo com Reis (*op cit*, p. 10), "é um conjunto de rotinas e procedimentos que permite a uma organização administrar adequadamente as relações entre suas atividades e o meio ambiente que as abriga, atentando para expectativas

das partes interessadas”.

Nos últimos anos, o gerenciamento ambiental passou a ser um dos mais importantes fatores da atividade industrial espalhada pelos quatro cantos do planeta. Ele integra os sistemas organizacionais e programas, visando ao alcance de um conjunto de medidas que impeçam efeitos negativos nas operações ou imagem de uma empresa por falta de controle da sua interação com o meio ambiente. Com o realce que a importância da questão ambiental ganhou a partir dos anos 70, quando o papel dos partidos e movimentos ecológicos nos países desenvolvidos foi elevado ao primeiro plano, empresas do mundo inteiro começaram a se preocupar com os impactos negativos da sua produção no meio ambiente.

No início do novo século, estas questões persistem, inclusive no Brasil, onde a função social das empresas está cada vez mais debatida. O marketing social passa a ser a nova palavra de ordem. Enfim, a “bola de neve” herdada da Teoria Sistêmica tende a aumentar, trazendo, espera-se, mais qualidade de vida para a humanidade.

Dentro deste novo contexto econômico-social, cabe ao setor produtivo estabelecer as estratégias operacionais que atendam as novas exigências. Neste particular, as organizações devem se adequar, não só em termos de novos moldes produtivos, mas na idealização de ações administrativas que considerem no processo de tomada de decisão parâmetros de responsabilidade social.

É inegável que este procedimento será facilitado se nas organizações já estejam sendo levados a cabo os princípios da qualidade total. A eficiência e eficácia produtiva, propiciada pelos mecanismos da qualidade total, não deve ser um obstáculo ao atendimento das aspirações da sociedade, pelo contrário, deve ser uma forma administrativa facilitadora da responsabilidade social e ambiental das organizações perante ao anseio maior que é aquele de atender as demandas da coletividade. É neste sentido que se pode delinear os contornos comuns entre as técnicas da qualidade total e os anseios sociais por uma atividade econômica autosustentável que permita transferir para as gerações futuras um ambiente preservado para que elas possam ter um padrão de vida igual ou melhor do que aquele das gerações que as antecederam.

## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BACKER, P. *Gestão Ambiental: administração verde*. Rio de Janeiro: QualityMark, 1995.
- BENJAMIN, C.; ARAÚJO, T. B. *Brasil: reinventar o futuro*. Rio de Janeiro: Sindicato dos engenheiros no estado do Rio de Janeiro, 1995.
- BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L. *Metodologia científica*. 3 ed. São Paulo: Mc.Graw-Hill do Brasil, 1983.
- BONILLA, J. A. *Resposta à Crise: qualidade total e autêntica para bens e serviços*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- BOOKCHIN, M. *Por una sociedad ecológica*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, 1978.
- CALLENBACH, E., CAPRA, F. GOLDMAN, L. et al. *Gerenciamento Ecológico*. São Paulo: Cultrix, 1993.
- CAMPOS, V. F. *TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)*. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1992.
- CAPRA, F. *O ponto de mutação*. São Paulo: Cultrix, 1986.
- \_\_\_\_\_; STEINDL-RAST, D. *Pertencendo ao Universo*. São Paulo: Cultrix, 1993.
- CASTRO, D. M. *Qualidade: O novo paradigma da administração*. *Revista Controle da Qualidade*. São Paulo: n. 29, p. 36-42, out. 1994.
- CERQUEIRA NETO, E. P. *Paradigmas da qualidade*. Rio de Janeiro: Imagem, 1992.
- CHIAVENATO, I. *Introdução à teoria geral da administração*. São Paulo: Mc.Graw-Hill, 1983.
- CROSBY, P. B. *Qualidade é investimento*. 6. ed. Rio de Janeiro: José Olímpio, 1994.
- DEMING, W. E. *Qualidade: a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.
- DONAIRE, D. *Gestão Ambiental na Empresa*. São Paulo: Atlas, 1995.

- DRUCKER, P. F. *As Fronteiras da Administração*. São Paulo: Pioneira, 1989.
- . *Sociedade pós-capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1994.
- GARVIN, D. A. *Gerenciando a Qualidade*. Rio de Janeiro: QualityMark, 1992.
- GILBERT, M. J. *ISO 14000/BS7750: sistema de gerenciamento ambiental*. São Paulo: IMAN, 1995.
- ISHIKAWA, K. *Controle da Qualidade Total*. Rio de Janeiro: Campus, 1993. 221 p.
- JURAN, J. M. *Controle de Qualidade - Handbook*. São Paulo: Makron Books, 1991.
- KOTLER, P. *Marketing*. São Paulo: Atlas, 1980.
- LEAL, J. *A gestão do meio ambiente na América Latina: problemas e possibilidades: planejamento e gerenciamento ambiental*. Cadernos FUNDAP v. 9, n. 16, p. 15-32, jun. 1989.
- MAYNARD, H.; MEHRTENS, S. E. *A Quarta Onda*. São Paulo: Cultrix, 1993.
- OTTMAN, J. A. *Marketing verde*. São Paulo: Makron Books, 1994.
- PALADINI, E. P. *Qualidade total na prática: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total*. São Paulo: Atlas, 1994.
- RAMOS, C. *Pedagogia da qualidade total*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.
- RANGEL, R. *O capitalismo e a nova ordem*. Rio de Janeiro: Ed. O lutador, 1992.
- REIS, M. J. L. *ISO 14000: Gerenciamento ambiental: um novo desafio para a sua competitividade*. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1995.
- ROTHERY, B. *ISO 9000*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- ROUANET, S. P. *As Razões do Iluminismo*. São Paulo: Companhia das Letras, 1987.
- STONER, J. A. F. *Administração*. Rio de Janeiro: Prentice Hall do

Brasil, 1985.

- TOLEDO, J. C de. *Qualidade industrial: conceitos, sistemas e estratégias*. São Paulo: Atlas, 1987.
- VALLE, C. E. *Qualidade Ambiental: como ser competitivo protegendo o meio ambiente*. São Paulo: Pioneira, 1995.
- WALTON, M. *O método Deming de administração*. Rio de Janeiro: Marques Saraiva. 1989.