

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS
MESTRADO EXECUTIVO EM GESTÃO EMPRESARIAL

**RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NOS HOSPITAIS
PRIVADOS DO DISTRITO FEDERAL**

DISSERTAÇÃO APRESENTADA À ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE
EMPRESAS PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE

RODOLPHO FREIRE MARTINS
Rio de Janeiro - 2013

RODOLPHO FREIRE MARTINS

**RESPONSABILIDADE SOCIAL
EMPRESARIAL NOS HOSPITAIS PRIVADOS
DO DISTRITO FEDERAL**

Dissertação apresentada a Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas - EBAPE da Fundação Getúlio Vargas (FGV) como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Gestão Empresarial.

Orientador: Prof. Dr. Hélio Arthur Reis Irigaray

Brasília-DF, novembro de 2013.

Martins, Rodolpho Freire

Responsabilidade social empresarial nos hospitais privados do Distrito Federal / Rodolpho Freire Martins. – 2013.
58 f.

Dissertação (mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa.

Orientador: Hélio Arthur Reis Irigaray.

Inclui bibliografia.

1. Responsabilidade social da empresa. 2. Hospitais. I. Irigaray, Hélio Arthur. II. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa. III. Título.

CDD – 658.408



FUNDAÇÃO
GETULIO VARGAS

RODOLPHO FREIRE MARTINS

**RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NOS HOSPITAIS PRIVADO DO
DISTRITO FEDERAL.**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Executivo em Gestão Empresarial da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Data da defesa: 07/11/2013

ASSINATURA DOS MEMBROS DA BANCA EXAMINADORA

Helio Arthur Reis Irigaray
Orientador (a)

Carmen Pires Migueles

Sylmara Lopes Francelino Gonçalves Dias

Dedico este trabalho a Cristo, com quem aprendi a perseverar e as pessoas que conseguem sonhar, e que mesmo encontrando obstáculos na vida, conseguem ultrapassá-los.

Aos meus pais e minhas filhas Júlia e Giovanna, que amo de paixão.

AGRADECIMENTOS

As minhas filhas pelo amor e compreensão dos momentos que tive que ficar ausente para conquistar mais esta etapa.

À minha família que sempre esteve comigo nos momentos de glórias e também nos momento difíceis, principalmente a minha mamãe e ao meu papai, que me ajudou muito neste mestrado, torcendo e me apoiando quando eu precisei.

Aos meus irmãos e amigos pela presença, risadas e conselhos.

Aos meus professores da Educação Básica por ajudarem na minha formação como cidadão e uma pessoa mais capaz.

Ao meu orientador Prof. Hélio Arthur, por me aceitar, orientar, insistir e não desistir de mim nesta etapa da vida, com a conclusão deste trabalho.

E a Deus pelo amor incondicional e por mais esta vitória.

“Porque o preceito é uma tocha, o ensinamento
uma luz, a correção e a disciplina são o
caminho da vida.”
Provérbios 6, 23

RESUMO

O presente trabalho explora e busca o entendimento do porquê dos Hospitais do Distrito Federal se engajam em práticas de Responsabilidade Social Corporativa. Iniciou-se com o levantamento da conceituação de RSC, analisando o que existe sobre o assunto, depois com uma definição específica foi elaborada uma pesquisa qualitativa de entrevistas com a alta gestão, e confortando com a visão dos colaboradores e da comunidade em que o hospital está inserido. O mercado e a sociedade pressionam as empresas no que se refere à Responsabilidade Social e estas mudanças impactam diretamente na organização, nos seus objetivos e nas suas atividades junto à sociedade. Boa parte das políticas e ações de Responsabilidade Social Corporativa destes hospitais baseiam-se em visões não tão claras sobre o que é Responsabilidade Social, sendo uma resposta como consequência de pressões e obrigações. Porém verifica-se em alguns casos uma ação proativa de resposta social e fundamental na estratégia empresarial gerando benefícios para a empresa e toda sociedade. Este estudo revela que os hospitais privados do Distrito Federal possuem políticas e ou ações de responsabilidade social, devido a atividade ser inerente a saúde e por ter uma forte legislação e certificações que cobram destas empresas tais atitudes.

Palavras chaves: Responsabilidade Social Empresarial; Responsabilidade Social Corporativa; Hospitais Privados do Distrito Federal.

ABSTRACT

This paper explores and seeks to understand the why of the Federal District Hospitals engage in practices of Corporate Social Responsibility. It began with the lifting of the concept of CSR, analyzing what exists on the subject, then a specific definition was elaborated qualitative research interviews with senior management and with the comforting view of employees and the community in which the hospital is inserted. The market and society pressure companies with regard to social responsibility and these changes directly impact the organization, in its objectives and its activities in the society. Much of the policies and actions of Corporate Social Responsibility these hospitals based on not so clear visions about what Social Responsibility as a response as a result of pressures and obligations. But there is in some cases a proactive action in response fundamental social and business strategy generating benefits for both the enterprise and society. This study reveals that private hospitals in the Federal District have policies or actions and social responsibility, due to inherent activity to be healthy and have a strong legislation and certifications that these companies charge such attitudes.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Corporate Social Responsibility, Private Hospitals of the Federal District.

RESUMEN

En este trabajo se explora y busca entender el por qué de los Hospitales de Distrito Federal llevar a cabo prácticas de Responsabilidad Social Corporativa. Se inició con el levantamiento del concepto de RSE, analizando lo que existe sobre el tema, a continuación, una definición específica se elaboró entrevistas de investigación cualitativa con la alta dirección y con la visión reconfortante de los empleados y la comunidad en la que el hospital se inserta. Las empresas de los mercados y de la presión de la sociedad con respecto a la responsabilidad social y estos cambios impactan directamente en la organización, en sus objetivos y sus actividades en la sociedad. Gran parte de las políticas y acciones de Responsabilidad Social Corporativa estos hospitales basado en visiones no tan claras sobre lo que la responsabilidad social como una respuesta como resultado de las presiones y obligaciones. Pero existe en algunos casos una acción proactiva en respuesta generando beneficios de estrategia social y de negocios fundamentales , tanto para la empresa y la sociedad. Este estudio revela que los hospitales privados en el Distrito Federal cuentan con políticas o acciones y la responsabilidad social , debido a la actividad inherente a estar sano y tener una legislación fuerte y certificaciones que estas compañías cobran este tipo de actitudes .

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, Responsabilidad Social Corporativa , Hospitales Privados del Distrito Federal.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAHP – Associação Nacional de Hospitais Privados

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

BNDES – Bando do Desenvolvimento Econômico e Social

CNC – Confederação Nacional do Comércio

CNI – Confederação Nacional da Indústria

CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

GIFE – Grupo de Instituições, Fundações e Empresas

IAEP – Instituto Anchieta de Ensino e Pesquisa

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadoria e Serviços

IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa ao Consumidor

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômicas Aplicadas

ISO – International Organization for Standardization

ONA – Organização Nacional de Acreditação

PIB – Produto Interno Bruto

PQDF – Programa Qualidade do Distrito Federal

RSC – Responsabilidade Social Corporativa

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SBH-DF – Sindicato Brasiliense de Hospitais, Casas de Saúde e Clínicas do DF

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUS – Sistema Único de Saúde

VISA – Vigilância Sanitária Estadual/Distrital

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Principais organizações, certificações e selos relacionados à Responsabilidade Social Corporativa, a partir da década de 1990.....	22
QUADRO 2 – Principais organizações, certificações, selos, resoluções e leis relacionados diretamente a área de saúde e que permeiam o assunto de Responsabilidade Social Corporativa.....	31
QUADRO 3 – Classificação: comportamento da corporação.....	33
QUADRO 4 – Comparação dos hospitais entrevistados.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Dados de pesquisa sobre percepção quanto à Responsabilidade Social Corporativa.....	28
GRÁFICO 2 – Dados de pesquisa sobre a percepção quanto aos benefícios da Responsabilidade Social Corporativa para as empresas.....	29

SUMÁRIO

1. O PROBLEMA	16
1.1.Introdução	16
1.2.Objetivo final	17
1.3.Questões a serem respondidas	17
1.4.Delimitação do estudo	17
1.5.Relevância do estudo	18
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1.O que é Responsabilidade Social Empresarial?	19
2.2.De quem é a responsabilidade?	25
2.3.Percepção da RSC no mundo empresarial	27
2.4.Mensuração da RSC	30
2.5.Ramo Hospitalar no Distrito Federal	32
3. METODOLOGIA	35
3.1.Tipo de pesquisa	35
3.2.Universo e amostra	35
3.3.Seleção dos sujeitos	36
3.4.Coleta de dados	36
3.5.Tratamento dos dados	37
3.6.Limitações do método	37
4. REVELAÇÕES DO CAMPO	38
4.1.Empresa A	38
4.1.1.Entrevista com o Gestor	38
4.1.2.Entrevista com os colaboradores e a comunidade	40
4.1.3.Observação in loco	40
4.2.Empresa B	41
4.2.1.Entrevista com o Gestor	41
4.2.2.Entrevista com os colaboradores e a comunidade	43

4.2.3.Observação in loco	43
4.3.Empresa C	43
4.3.1.Entrevista com o Gestor	43
4.3.2.Entrevista com os colaboradores e a comunidade	45
4.3.3.Observação in loco	45
4.4.Empresa D	45
4.4.1.Entrevista com o Gestor	46
4.4.2.Entrevista com os colaboradores e a comunidade	47
4.4.3.Observação in loco	47
4.5.Análise dos Dados	48
5. CONCLUSÕES	50
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM O GESTOR	55
ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM O COLABORADOR	57
ANEXO 3 – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM A COMUNIDADE	58

1. O PROBLEMA

Apresenta-se neste capítulo a introdução, o problema estudado na dissertação, o objetivo final, os questionamentos a serem respondidos, a delimitação do estudo e a sua relevância.

1.1. Introdução

Há algum tempo vem se falando de Responsabilidade Social Corporativa – RSC, também denominada Responsabilidade Social Empresarial e para podemos discuti-la perante as empresas precisamos analisar também de quem é esta responsabilidade: se é do Estado, da Sociedade, da Empresa ou de todos.

O tema, quando discutido nas empresas, muitas vezes é visto principalmente sobre as ações para fora da empresa, esquecendo-se do que pode ser feito internamente, desde a valorização dos colaboradores ao cumprimento da legislação tributária. Será que as empresas podem, por exemplo, ajudar creches carentes enquanto os filhos dos seus colaboradores estão sem estudo, sem alimentação adequada, sem lazer e saúde, que o ser humano tanto precisa? Ou então a empresa deixa de recolher o FGTS do colaborador, mas está fazendo doações para patrocínio de eventos esportivos ou festas regionais.

Para ajudar as empresas a utilizarem as melhores práticas de RSC, diversas instituições públicas e privadas, com e sem fins lucrativos, vem orientando, indicando e às vezes certificando as empresas sobre o tema Responsabilidade Social, instituições que disponibilizam capacitações, certificações, manuais, guias, cartilhas, de como implementar e agir neste tema. Exemplos como Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA que tem o projeto “Em Boa Companhia”, o Instituto Ehtos, o Grupo de Instituições Fundações e Empresas - GIFE, dentre muitos outros.

Estes institutos são dedicados principalmente à empresa de Sociedade Autônoma - S.A, enquanto a maioria dos hospitais do Distrito Federal são empresas limitadas e algumas de gestão familiar.

Diante do exposto fica a pergunta: Por que os grandes hospitais privados do Distrito Federal engajam-se em práticas de Responsabilidade Social Corporativa?

1.2. Objetivo final

O objetivo final deste estudo foi explorar e buscar o entendimento do porquê os hospitais privados do Distrito Federal engajam-se em práticas de Responsabilidade Social Corporativa.

1.3. Questões a serem respondidas

Antes de chegar ao objetivo final, algumas questões devem ser respondidas:

- Como estão estruturados os hospitais privados do Distrito Federal?
- Quais as dificuldades de transpor os conceitos de RSC para a prática dos hospitais privados do Distrito Federal?
- Qual a percepção dos atores envolvidos com os hospitais privados sobre a importância de práticas de Responsabilidade Social corporativa?
- Há algum impedimento dos hospitais privados do Distrito Federal em realizar políticas e ações de Responsabilidade Social?

1.4. Delimitação do estudo

Nos dias de hoje, o tema Responsabilidade Social Corporativa encontra-se em evidência. Dessa maneira, este estudo se limitará ao porque dos grandes Hospitais Privados do Distrito Federal engajarem-se em práticas de Responsabilidade Social

Corporativa, bem como verificar a importância das ações de RSC para os Hospitais e a comunidade que o cerca.

1.5. Relevância do estudo

O estudo proposto faz-se relevante na medida em que se tentará clarear o entendimento da filosofia da Responsabilidade Social Corporativa na área hospitalar.

Hoje, muitos gestores e funcionários da área hospitalar não praticam a responsabilidade social, por terem pouco entendimento sobre o assunto e por pressuporem que, para realizá-la, sempre haverá custos ou perda de tempo.

Para o campo governamental e o campo das entidades de classes, esta pesquisa será útil para identificar possíveis propostas de trabalho e de políticas de incentivo para as empresas do ramo hospitalar.

Para o meio acadêmico este estudo vem aproximar o mundo acadêmico as empresa, dando chance e artifícios concretos para que as empresas enxerguem a universidade como aliada na busca de soluções para a sociedade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta etapa, são apresentados, contextualizados e discutidos alguns conceitos e posicionamentos sobre o tema desta pesquisa. Enfatiza-se a conceituação do que significa Responsabilidade Social. Em seguida, aborda-se sua utilização na área de saúde, principalmente com as possíveis dificuldades de utilização no ramo hospitalar.

2.1. O que é Responsabilidade Social Empresarial?

Tem-se notícia do início de uma prática que pode ter influenciado na Responsabilidade Social alguns séculos atrás, onde proprietários de grandes fortunas, pertencentes à nobreza, realizavam doações a obras de caridades, diversas vezes, por indução de suas religiões ou tradições.

Mas é na década de 1950 que vem à tona o fenômeno da Responsabilidade Social Corporativa, lembrando muito o passado, aonde proprietários de grandes empresas chegaram a criar fundações, com o objetivo de prestar assistência à comunidade. Como tempo e de modo primário estas fundações se desvinculam da pessoa física de seu fundador e criam “laços” com as empresas dos seus fundadores.

Também em 1950, segundo Bittencourt e Carrieri (2005), surgem na sociedade americana cinco correntes teóricas sobre a Responsabilidade Social Corporativa:

A primeira visão é a de que os gerentes deveriam voluntariamente defender os interesses públicos utilizando o poder de uma maneira responsável. A segunda apela para os princípios da ética cristã, a criação do executivo de negócios cristão, que privilegia ações sociais nobres acima das atividades cotidianas das corporações. A terceira está fundamentada na necessidade de construção de um poder na sociedade que se contraponha ao crescente poder das corporações industriais, sendo o bem-estar social dependente da soma de interesses representados na luta pelo poder na sociedade. A quarta, representada por correntes teóricas filosóficas humanistas, associa o poder social das corporações

ao controle totalitário e monolítico da mente e do espírito humano. Por fim, a quinta concepção teórica identifica a necessidade de uma reformulação da ética capitalista, cujo princípio básico da propriedade deveria ser ampliado para um número maior de cidadãos, o que resultaria no incremento do sistema capitalista e na maior lealdade dos proprietários capitalistas. (BITTENCOURT; CARRIERI; 2005, p. 13)

Segundo Smith (1994) houve uma transformação no conceito de Responsabilidade Social: de uma concepção baseada em caridade e no altruísmo para uma associação entre responsabilidade social e estratégia empresarial.

Quanto à chegada da RSE no Brasil, Renata Coutinho (2006) destaca que:

No Brasil, a responsabilidade social corporativa (RSC) foi trazida a tona na década de 1960. A partir dos anos 1980, a RSC voltou às pautas de discussão nos meios empresarial, acadêmico e na mídia. A criação do Grupo de Instituto, Fundações e Empresas (Gife) em 1989; a campanha do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) pela publicação do balanço social, a partir de 1997; e a criação do Instituto Ethos de Responsabilidade Social, em 1998, foram marcos importantes. No bojo desse processo, está a atuação das universidades e institutos de pesquisa. Muitos já contam com centros e grupos dedicados ao estudo da RSC, da ética empresarial e da atuação do terceiro setor. (COUTINHO, 2006, p. 764)

Já a definição de responsabilidade social desde os anos 1960 até os dias de hoje é motivo de divergências e ambiguidades entre alguns autores. Uma definição clássica vem de Bowen (1953, p.6), que ressalta a RSC como “a obrigação do empresário de adotar práticas, tomar decisões e acompanhar linhas de ação desejáveis segundo os objetivos e valores da sociedade”. Em cima desta afirmação Warticl e Cochran (1985) expressam duas premissas importantes: a primeira, que as corporações devem a razão de sua existência a um contexto social e a segunda, que as corporações são agentes sociais que refletem e reforçam valores.

Na década de 1970, Davis (1975) ressalta que a RSC representa um meio para que a empresa possa se inserir mais adequadamente nas relações econômicas, políticas e sociais em sua área de atuação.

Já numa visão econômica clássica, amplamente difundida por Friedman (citado em Ashely *et al.* 2003), que dissemina que a empresa socialmente responsável é aquela que busca sempre atender às expectativas de seus acionistas, maximizando o lucro. Porém, numa visão socioeconômica, a empresa estará cumprindo sua responsabilidade social quando proporciona uma melhora nas condições de vida da sociedade.

Importante que nesta visão de proporcionar melhorias nas condições dos *stakeholders* não inclui somente ações que envolvam gastos extras, como eventos beneficentes, doações, mas também o pagamento dos impostos devidos, divulgação de seus produtos sem utilização de propaganda enganosa, o respeito aos direitos trabalhistas, entre outros, são igualmente atitudes que beneficiam a sociedade como um todo.

Para Ashley *et al.* (2003):

Responsabilidade social pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente de modo amplo, ou a alguma comunidade de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel, específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela (ASHLEY *et al.*; 2003, p.6-7).

Numa visão um pouco mais aprofundada Bittencourt e Carrieri (2005) dizem que:

A responsabilidade social é definida como a atitude cujas expectativas sociais ainda não foram codificadas em requisitos legais, não implicando alterações substanciais nas atividades relacionadas com o negócio da corporação ou no estilo de comportamento consagrado. Obriga a corporação a desenvolver níveis mais altos de flexibilidade na atuação social. Por responsabilidade social é entendido o papel a ser desempenhado pela corporação a longo prazo, num contexto social dinâmico. Pressupõe que a corporação antecipe as prováveis mudanças futuras no cenário social, que podem ser resultantes da atuação da própria corporação ou de problemas sociais em que as corporações precisem desempenhar um papel significativo. (BITTENCOURT; CARRIERI; 2005, p.14)

Porém, podemos ver a responsabilidade social para as empresas como uma abordagem ética, econômica e política, ressaltando a importância em distinguir entre uma ética da realização pessoal, elitista, individualista, de base calvinista, de outra ética da salvação e do dever, paternalista, assistencialista e altruísta, de base católica, conforme Srour (citado por Bittencourt e Carrieri em 2005). Sobre esta relação, Alves (2003) afirma que esta percepção de responsabilidade social pelas empresas foi construída nos princípios da moral protestantes, relacionada à concepção da sociedade capitalista.

A partir da década de 90 as empresas passam a contar com organizações, certificados, selos e diretrizes que atuam no cenário da RSC, não sendo só mais a atenção e pressão por parte dos consumidores. Estas organizações, certificados, selos e diretrizes ajudam a proporcionar uma forma de mensuração, publicação, fiscalização do assunto.

No Quadro 1, a seguir, podemos ver alguns dos principais mecanismos nacionais e internacionais desta natureza na área de Responsabilidade Social Corporativa.

	NOME	DESCRIÇÃO	ANO
Organizações	Grupo de Instituto, Fundações e Empresas – GIFE	Rede sem fins lucrativos que reúne organizações de origem empresarial, familiar, independente e comunitária, que investem em projetos com finalidade pública. Sua missão é aperfeiçoar e difundir conceitos e práticas do uso de recursos provados para o desenvolvimento do bem comum, contribuindo assim para a promoção do desenvolvimento sustentável do Brasil	1995
	Conselho Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável CEBDS	Coalizão de grupos empresariais do Brasil, com o intuito de integrar os principais e práticas do desenvolvimento sustentável no contexto de negócio conciliando as dimensões econômica, social e ambiental.	1997
	Ethos	O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização sem fins lucrativos, caracterizada como OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público). Sua missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável.	1998

Certificações	ISO 14000 (ABNT NBR ISO 14001)	Criada pela Internacional Organization for Standardization (ISO), as certificações 1400 buscam avaliar o desempenho ambiental da empresa. Ou seja, a adequação da mesma com critérios pré-estabelecidos de qualidade de gestão de seus impactos ambientais.	1993 (Convocação do Comitê para desenvolvimento da norma)
	ISO 26000 (ABNT NBR 16001)	Criada pela Internacional Organization for Standardization (ISO), a certificação 26000, expressa pelo desejo e propósito das organizações em incorporarem considerações socioambientais em seus processos decisórios e a responsabilizar-se pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.	2010
	AA1000	Criada pelo Institute of Social and Ethical Accountability, a certificação busca avaliar a relação entre empresas e "stakeholders". Os critérios estão baseados em fatores como transparência, ética, etc.	1996
	AS8000		
	AS8000	Criada pelo Council on Economic Priorities Accreditation Agency (CEPAA). Foco nas relações trabalhistas e ações antissociais ao longo da cadeia produtiva, como trabalho infantil, trabalho escravo ou discriminação.	1997
	Empresa Amiga da Criança	Criada pela Fundação Abrinq, o selo pode ser usado por empresas que atendam aos requisitos não utilização de mão-de-obra infantil e contribuição para a melhoria das condições de vida de crianças e adolescentes.	1995
Selos	Selo Verde – Certificado LEED Leadership in Energy and Environmental Design	Certificação criada pela United States Green Building Council (USGBC) e concebida para edificações que atendam desde a construção diversos critérios como: otimização energética, uso de energia renovável, cobertura predial e revestimento externo, gerenciamento do lixo, reciclagem, preservação e restauração da biodiversidade, redução da poluição luminosa entre outros.	
Relatórios	Ibase – Selo Balanço Social	Criado pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas. Foco incentivar a publicação de balanço social dentro de metodologias e critérios estabelecidos.	1998
	Global Reporting Initiative GRI	A GRI é uma organização sem fins lucrativos com foco na criação de diretrizes e indicadores para a elaboração de relatórios de sustentabilidade. É hoje uma das diretrizes mais utilizadas em Relatórios de Sustentabilidade que busquem reconhecimento internacional. O questionário proposto pela instituição abrange os mais diversos temas ligados à RSC e busca contemplar todos os stakeholders.	2000 (Divulgação das primeiras diretrizes)
Outros	Dow Jones Sustainability Index	Indicador de performance financeira das empresas consideradas líderes em sustentabilidade a nível global. As empresas que constam neste índice, indexado à bolsa de Nova Iorque, são classificadas como as mais capazes de criar valor para os acionistas, a longo prazo, através de uma gestão dos riscos associados tanto a fatores econômicos, como ambientais e sociais.	1999

Outros	Oito Objetivos do Milênio	Criado pela ONU e adotada pelos Estados membros, consiste na adesão de governos e sociedade para atingir os objetivos mundiais: a erradicação da fome; educação; igualdade de gêneros; extinção da mortalidade infantil; saúde das gestantes; combate a doenças como AIDS; meio ambiente; desenvolvimento. O logo é bastante presente nos relatórios de sustentabilidade empresariais.	2000
	Índice de Sustentabilidade Empresarial ISE BM&FBOVESPA	Índices de ações: referencial para os investimentos socialmente responsáveis. Tem por objetivo refletir o retorno de uma carteira composta por ações de empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e sustentabilidade empresarial, e também atuar como promotor das boas práticas no meio empresarial brasileiro.	2005

Quadro 1 – Principais organizações, certificações e selos relacionados à Responsabilidade Social Corporativa, a partir da década de 1990.

Fonte: Adaptado de CORRÊA LEITE, 2011, p.25.

Estes mecanismos trazem uma adesão da lógica empresarial à Responsabilidade Social Corporativa, porém, é lógico, que os certificados, selos e associações a organizações específicas sobre o tema apenas explicitam um valor simbólico do compromisso da empresa com a sociedade, mas não garantem que a mesma esteja legitimada sobre tal assunto. Estes, muitas vezes, servem para comunicar e conscientizar a sociedade sobre o que a empresa está realizando.

Também estes mecanismos trazem para as empresas um custo inerente à implantação das certificações e ou aquisição de selos, e muitas vezes não trazendo benefícios financeiros imediatos a empresa.

Após a revisão da literatura verifica-se que há certa dificuldade na conceituação de Responsabilidade Social Corporativa, ou melhor, para que ela serve. Para melhor entendimento, já que o objetivo deste estudo é analisar e explorar como os grandes hospitais do Distrito Federal percebem a filosofia da Responsabilidade Social Corporativa e de que forma ela pode impactar em seu negócio, definiremos RSC como preceitos ou ações de empresas comprometidas com a qualidade de vida de sua cadeia produtiva: funcionários, acionistas, clientes, comunidades, meio ambiente e sociedade.

Ressaltando que a lógica empresarial está sustentada pela postura socialmente responsável da empresa que vai, além das ações diretas de responsabilidade social, pela:

- Geração de empregos;
- Pagamentos de impostos;
- Respeito aos colaboradores;
- Continuidade e formalidade da pessoa jurídica;
- Não geração de prejuízo a sociedade (poluição, corrupção, propaganda enganosa, caixa 2, entre outros)

2.2. De quem é a responsabilidade?

Num primeiro momento fica evidente que a responsabilidade social deveria ser dever do Estado, financiados pelo povo e pelas empresas por meio de impostos e taxas, conforme consta na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, capítulo II, artigo 6º:

São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 2000).

Não conseguindo gerir bem os recursos públicos, já que o mesmo não administra com eficácia tais recursos, e cada vez mais o povo brasileiro tendo necessidades básicas, como saneamento, saúde, educação e segurança, é necessário que agentes mais próximos atuem de forma mais insistente nestas necessidades. A partir deste momento, a sociedade começa a organizar-se em grupos, como associações, cooperativas e, finalmente, em organizações não governamentais (ONGs) sem fins lucrativos, com o objetivo de tentar suprir as necessidades de uma certa localidade.

Conforme Friedman (citado em Bittencourt e Carrieri 2005):

Há poucas coisas capazes de minar tão profundamente as bases de nossa sociedade livre como a aceitação por parte dos dirigentes das empresas de uma responsabilidade social que não a de fazer tanto dinheiro quanto possível para seus

acionistas. Trata-se de uma doutrina fundamentalmente subversiva. Se os homens de negócios têm outra responsabilidade social que não a de obter o máximo de lucro para seus acionistas, como poderão eles saber qual seria ela? Podem decidir sobre que carga impor a si próprios e a seus acionistas para servir ao interesse social? (FRIEDMAN apud BITTENCOURT; CARRIERI, 2005, p.13)

Num outro momento, as empresas começam a participar deste processo, conforme ressalta Tenório (2006, p.21) que, para a continuidade das empresas, as mesmas também dependem da capacidade de atender às expectativas da sociedade, não só a dos empregados, acionistas e governo.

Para outros autores, as empresas são forçadas a praticar ações e políticas de responsabilidade social, a exemplo de Schroeder (2004):

As empresas são grandes centros de poder econômico e político, interferindo diretamente na dinâmica social. Assim, assumindo causas sociais as empresas estariam devolvendo à sociedade parte dos recursos humanos, naturais, financeiros que consumiram para a alavancagem do lucro de sua atividade. (SCHROEDER; 2004, p. 5)

A dificuldade neste momento é definir o limite entre o público e o privado no campo de atuação social.

E quando as empresas decidem praticar ações de Responsabilidade Social, enfrentam muitas vezes, segundo Carrigan e Attalla (2001), dificuldades em decidir que interesses devem priorizar, e quem deve tomar a decisão final se houver conflito de interesses dos *stakeholders*. Já que os interesses dos acionistas, sócios ou proprietários que é a maximização do lucro é divergente do interesse dos demais grupos.

Para Oliveira (1984) a responsabilidade social empresarial pode ser vista de diferentes formas: como comportamento da empresa, pautado por uma orientação ética, como ações filantrópicas, ou, ainda, como responsabilidade legal ou obrigação social que a empresa deve ter.

Já para Ferrell *et. al* (2000) uma empresa que pratica a RSE busca por maximizar os efeitos positivos sobre a sociedade e minimizar os negativos, considerando as dimensões legais, econômicas, filantrópicas e éticas.

2.3. Percepção da RSC no mundo empresarial

Algumas pesquisas sinalizam que o assunto vem gerando interesse para empresas, não mais só no ambiente acadêmico como uma pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômicas Aplicadas (IPEA) de 1998, que conclui que 67% das empresas da região Sudeste já promoveram atividades sociais voltadas para a comunidade.

O IPEA/DISOC em 2006 realizou, pela segunda vez no Brasil, a Pesquisa Ação Social das Empresas no Brasil, que apontou um crescimento significativo entre 2000 e 2004, na proporção de empresas privada brasileiras que realizam ações sociais em benefícios das comunidades. Esta participação em 2000, que era de 59%, foi em 2004 para 69%, que corresponde cerca de R\$ 4,7 bilhões, aproximadamente 0,27% do PIB brasileiro de 2004 (destes R\$ 3,3 bilhões concentrados ainda na região Sudeste). Este valor pouco é influenciado pela política de benefícios tributários, uma vez que apenas 2% das empresas utilizaram de incentivos fiscais para tanto, devido diversas causas como: o incentivo era muito pequeno e não compensava o uso, as isenções permitidas não se aplicavam a atividades desenvolvidas, e outros desconheciam a existência de tais benefícios.

A pesquisa do IPEA/DISOC também levantou quais as principais áreas de atuação das empresas no tema Responsabilidade Social, sendo prioritariamente as ações voltadas para alimentação (52%), superando as voltadas às ações sociais (41%) e em relação ao público-alvo, o atendimento à criança continua sendo prioritário para as empresas (63%). Outro ponto importante desta pesquisa foi a investigação do que dificulta ou impede o desenvolvimento de ações sociais, dentre elas a principal razão é a falta de dinheiro (62%), o que ressalta a falta de entendimento da filosofia e os preceitos de Responsabilidade Social Empresarial, que não é só por meio de

saída de dinheiro, seguido por ausência de incentivos governamentais (11%) e um pequeno grupo que nunca pensou nesta possibilidade (5%) ou não acredita que este papel seja seu (5%).

De acordo com esta pesquisa 78% das empresas acreditam que a obrigação do cuidar social é do Estado, ou seja, que a atuação da iniciativa privada não deve substituir o poder público, e sim apenas de complementá-lo.

Outra pesquisa de nível internacional foi realizada pela revista “The Economist” em 2007, que mostra as percepções da Responsabilidade Social Corporativa nas empresas. Nesta pesquisa ficou evidente a falta de compreensão sobre as reais motivações para investimento em Responsabilidade Social nas empresas, conforme evidenciado nos gráficos 1 e 2.



Gráfico 1 – Dados de pesquisa sobre percepção quanto à Responsabilidade Social Corporativa
Fonte: THE ECONOMIST, 2007.



Gráfico 2 – Dados de pesquisa sobre a percepção quanto aos benefícios da Responsabilidade Social Corporativa para as empresas.
Fonte: THE ECONOMIST, 2007.

É importante ressaltar que aproximadamente metade dos entrevistados diz que a “Responsabilidade Corporativa nos proporciona uma posição distinta no mercado”, porém apenas 6,5% que a RSC trazem um melhora no resultado financeiro.

Outro ponto nesta pesquisa é que 22,6% indicam que “Responsabilidade Corporativa não tem sentido se inclui coisas que a empresa faria de qualquer forma”, como as que são impostas pela legislação e normas, a exemplo das leis trabalhistas, leis de destinação dos resíduos sólidos entre outras.

Quanto aos benefícios listados na pesquisa, os cinco primeiros são benefícios de difícil mensuração.

2.4. Mensuração da RSC

Para o Instituto brasileiro de defesa ao consumidor - IDEC (2004) existem quatro diferentes visões do que é Responsabilidade Social Corporativa:

- Objetivos primordiais de uma empresa em gerar lucros a seus investidores, pagar impostos e cumprir a legislação;
- Incorporação nos objetivos de ações filantrópicas, como ajuda financeira a creches, orfanatos e programas sociais;
- Como estratégia de negócios, onde as ações de RSC são um diferencial para seus produtos e serviços;
- Parte da cultura organizacional, de forma a produzir riquezas e desenvolvimento que beneficiem a todos os envolvidos em suas atividades.

Já para Kotler e Lee (2005) destacam-se seis formas de agir: promoção de causas, marketing relacionado a causas, marketing social corporativo; filantropia corporativa, voluntariado e práticas corporativas socialmente responsáveis.

Já para Bittencourt & Carrieri (2005), podemos analisar as empresas por meio de três componentes: primeiramente as demandas sociais, ou seja, atende o que a pressiona e espera da empresa, de forma defensiva conhecida como Responsabilidade Social. A segunda, que a fase conhecida também como Responsabilidade Social onde a empresa questiona e organiza seu processo decisório quanto às ações de responsabilidade social. E por fim a terceira fase, chamada de Resposta Social, quando a empresa desempenha um papel amplo social, mensurando seus resultados.

Segundo Sethi (1975) o melhor indicador para avaliar o desempenho social das empresas é a legitimidade, ou seja, a validade e importância das ações da empresa estão condicionadas a legitimidade na sociedade. Assim o autor classifica as organizações de acordo com o seu comportamento como: obrigação social, responsabilidade social ou responsividade social, conforme o Quadro 1 a seguir.

	ESTÁGIO 1 OBRIGAÇÃO SOCIAL	ESTAGIO 2 RESPONSABILIDADE SOCIAL	ESTÁGIO 3 RESPONSIVIDADE SOCIAL
Busca de Legitimidade	Limitada a critérios legais e econômicos.	Aceita a limitação dos critérios legais e de mercado. Considera Outras variáveis. Avaliação da performance social.	Desempenha papel mais amplo no sistema social.
Normas éticas	Valor do negócio é neutro. Gerentes se comportam de acordo com seus próprios padrões.	Estabelece normas para relacionar com as comunidades. Não enfrenta normas sociais.	Advoga normas éticas institucionais mesmo se atingem seus próprios interesses.
Indicadores sociais Para ações da corporação	Limitados aos interesses dos <i>stakeholders</i> .	Construídos para finalidades legais, mas ampliados para incluir os grupos afetados.	Presta contas à sociedade de forma mais ampla.
Estratégia operacional	Adaptação defensiva. Máxima exteriorização de custos.	Adaptação reativa.	Adaptação proativa. Antecipa futuras mudanças sociais.
Resposta a pressões sociais	Nega deficiências. Ignora insatisfação pública.	Assume responsabilidade na solução de problemas cotidianos.	Informação livre. Discute atividades com grupos externos.
Ações governamentais	Resiste às atividades regulatórias exceto em situações para proteção de posição de mercado.	Coopera com os governos para melhorar o padrão da indústria. Preserva discrição gerencial nas decisões corporativas.	Comunica-se abertamente com os agentes políticos, reforçando a legislação existente.
Atividades político-legislativas	Busca manutenção do <i>status quo</i> e privilegia o <i>lobby</i> .	Amplia o trabalho com grupos externos.	Auxilia o corpo legislativo a melhorar as leis vigentes.
Filantropia	Contribui quando benefício direto é claramente demonstrado.	Contribui para causas estabelecidas e não controversas.	Contribui para causas novas e controversas.

Quadro 3 – Classificação: comportamento da corporação.
Fonte: Sethi (1975, p. 62) e citado (Bittencourt & Carrieri 2005)

Desta forma o primeiro estágio de Obrigação Social, seria apenas o fato de responder o que a legislação e a sociedade solicita, uma forma defensiva. O segundo estágio o de Responsabilidade Social, é quando a empresa vai um pouco além, onde ela já se organiza, tem uma atuação reativa. E o último estágio do de Responsividade, que já é um ato de tomar a responsabilidade para si, onde a empresa atua de forma proativa e se antecipa as futuras mudanças sociais. Desta forma a legitimidade na sociedade da empresa vai se consolidando a partir da evolução da mesma pelos estágios citados.

Conforme dito por Bittencourt & Carrieri (2005):

Da hegemonia do discurso da responsabilidade social no ambiente empresarial decorre a relevância do desempenho social das corporações, em que ações sociais são mensuradas por intermédio de balanços específicos que possibilitam a institucionalização de comportamentos e a difusão de políticas de marketing no mercado.

Na realidade, o comportamento da organização em relação à ideologia da responsabilidade social é motivado pela insuficiência de legitimidade derivada exclusivamente do atendimento aos padrões exigidos de ordem legal e econômica no mercado. (BITTENCOURT; CARRIERI, 2005, p.20)

Já para Garay (2001, citado por Bittencourt & Carrieri 2005) remete que o voluntariado possibilita a consolidação da imagem institucional da empresa, bem como o aumento da identificação dos voluntários com a empresa, o fortalecimento da cultura da empresa e abertura de oportunidade para o desenvolvimento de competências funcionais.

Outras teorias como a que as empresas têm Responsabilidade Social de gerar lucros e riquezas para seu acionista, citada anteriormente, para Tsoutsoura (2004) resultam em custos para as empresas colocando as mesmas em desvantagem econômica a outras empresas que não realizam prática de responsabilidade social.

Atualmente existem índices no mercado que classificam as ações de acordo com a responsabilidade social das empresas. Como Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e o FTSE4Good, e no Brasil o Índice de Sustentabilidade (ISE) da BM&FBovespa, que classifica as empresas sustentáveis e que estão preparadas para enfrentar o cenário da competição global.

2.5. Ramo Hospitalar no Distrito Federal

Atualmente o Distrito Federal conta com cerca de 36 hospitais, sendo 20 privados, conforme dados do Sindicato Brasiliense de Hospitais, Casas de Saúde e Clínicas e 16 hospitais públicos, para atendimento de cerca de 2.570.160 pessoas além da

população que vive no entorno do Distrito Federal, conforme anuário Estatístico 2012 da Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN.

Da rede privada de saúde, existem três grandes grupos atuando no Distrito Federal, a Rede Dor, a Rede Amil e a Rede Santa Lúcia (mais conhecida como rede do Dr. José Leal).

Alguns outros hospitais se destacam pelo seu alcance como o Hospital Anchieta e Hospital Santa Marta em Taguatinga e o Instituto do Coração do Distrito Federal, que se localiza no Sudoeste.

Para desenvolverem ações de responsabilidade social, estes hospitais cumprem uma série de diretrizes algumas por imposição e outras de forma voluntariada, conforme demonstrado no Quadro 2 que destaca organizações, certificados e leis ligadas diretamente à área de saúde, que englobam algumas políticas e ações de Responsabilidade Social Corporativa.

	NOME	DESCRIÇÃO	ANO
Organizações	ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA	Tem por objetivo geral promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a melhorar a qualidade da assistência, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País.	1999
	The International Society for Quality in Health Care - ISQua	Sociedade Internacional da Qualidade em Saúde, para promover e apoiar a melhoria contínua da segurança e qualidade dos cuidados de saúde em todo mundo.	1984
Certificação e Selo	Acreditação ONA	Certificação realizada pela ONA Sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde, voluntário, periódico e reservado, destinado às Organizações Prestadoras de Serviços para a Saúde, aos Serviços Odontológicos e aos Programas da Saúde e Prevenção de Riscos. Chancelada pelo Ministério da Saúde e da ANVISA. Possui três níveis: Acreditado (inicial), Acreditado Pleno e Acreditado com Excelência	
	Selo de Qualificação ONA	Destinado aos Serviços para a Saúde.	
	Qualiss	Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde. Desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar que qualifica os prestadores de serviços na saúde suplementar, ampliando o poder de avaliação e escolha de prestadores de serviços por parte dos beneficiários de planos de saúde	2011

Legislação e Resoluções	RDC 16 3 39/2013 Certificação Boas Práticas	Certificado emitido pela ANVISA em conjunto com a VISA que certifica que o cumprimento de Boas Práticas de fabricação, distribuição e armazenagem de produtos para a saúde.	2013
	Lei n° 8.213/1991 – Contratação de Pessoas com deficiência	Dispõe sobre a contratação de Deficientes nas Empresas. Definindo cotas de contratação de pessoas com deficiência de acordo com o número de funcionários da empresa.	1991
	Lei 10.097/2000 Contratação de Menor Aprendiz	Dispõe da contratação de jovens em condição de aprendizes, possibilidade de as empresas atuarem no processo de formação dos jovens e sua inserção no mundo produtivo.	2000
	Lei n° 6.321/1976 – Programa de alimentação do trabalhador	Dispõe sobre a dedução, do lucro tributável para fins de imposto sobre a renda das pessoas jurídicas, do dobro das despesas realizadas em programas de alimentação do trabalhador.	1976
	RDC n° 306/2004 Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde	Resolução da ANVISA que estabelece regras nacionais sobre o Regulamento Técnico para Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, protegendo a saúde e o meio ambiente, Revogando a RDC n° 33 de 24/02/2003.	2004

Quadro 2 – Principais organizações, certificações, selos, resoluções e leis relacionados diretamente a área de saúde e que permeiam o assunto de Responsabilidade Social Corporativa.

Fonte: Elaboração própria.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo é abordado o tipo de pesquisa realizada, o universo e a amostra e os sujeitos desta amostra. Num segundo momento, como os dados foram coletados e tratados e, por fim, quais as limitações do método utilizado.

3.1. Tipo de pesquisa

Quanto aos fins, utilizou-se a pesquisa exploratória, utilizando como dados primários as entrevistas e dados secundários análise de relatórios.

Quanto aos meios, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, para levantamento do material já publicado sobre o assunto ou que incida sobre o tema proposto desta pesquisa, e a pesquisa de campo, para verificação “*in loco*”.

3.2. Universo e amostra

O universo desta pesquisa de campo abrangeu quatro hospitais privados de grande porte do Distrito Federal. Outros seis hospitais foram contatados, porém não responderam as entrevistas. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, aplicação de questionário e observações “*in loco*”, Com a análise de discurso dos personagens envolvidos, foi observada as formas discursivas públicas da organização, expressas pelos seus documentos e pela fala de seus gestores, analisando junto à fala dos colaboradores e da comunidade, que usufruem de seus serviços.

3.3. Seleção dos sujeitos

Os sujeitos da pesquisa foram os gestores de quatro hospitais privados de grande porte do Distrito Federal. Para cada hospital foram selecionados aleatoriamente dois colaboradores e dois pacientes, ou moradores, ou comerciantes próximos, com mais de seis meses na comunidade para aplicação do questionário. Este prazo tem o objetivo de pesquisar pessoas que já tenham uma vivência mínima com a empresa pesquisada.

Neste estudo utilizamos a taxonomia, que também foi utilizada pelo Filho e Nunes (2010) definida pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) que de acordo com a Carta Circular no 64/02 de 14 de outubro de 2002, que define que a Média e Grande empresa limitam-se as empresas com faturamento bruto anual superior a R\$ 10.500 mil (dez milhões e quinhentos mil).

3.4. Coleta de dados

A pesquisa bibliográfica permeou os dados e as informações obtidas em documentos publicados como: livros, pesquisas, periódicos, dissertações, artigos acadêmicos, legislação, websites. Outra forma foi por meio de dados de institutos de pesquisas com o IBGE, DIEESE ou de associações de classes como Sindicato Patronal dos Hospitais, SEBRAE, CNI, CNC entre outros.

Já na pesquisa de campo realizamos primeiro uma pesquisa qualitativa, com entrevistas semiestruturadas com os gestores dos hospitais privados do Distrito Federal e depois aplicação de entrevista com um roteiro para alguns colaboradores e pessoas comunidade, além das observações “*in loco*” das atividades da empresa.

3.5. Tratamento dos dados

Aqui se abordou a metodologia utilizada neste trabalho e como os dados foram tratados.

Para o tratamento dos dados coletados utilizamos um enfoque foi à análise do discurso, onde podemos analisar o discurso dos entrevistados, que é uma construção social e não individual, que em conjunto do contexto histórico-social, que perpassa pela pesquisa bibliográfica citada no referencial teórico, refletindo uma visão do tema, de seus autores e a sociedade em que vivem.

3.6. Limitações do método

A metodologia escolhida para este estudo possui algumas limitações e dificuldades quanto à coleta e ao tratamento dos dados.

- A seleção dos sujeitos entrevistados.
- A dificuldade em obter a resposta dos gestores dos grandes hospitais, por falta de tempo, já que muitas vezes assumem diversas funções dentro da empresa.
- As restrições quanto à possibilidade de generalização dos resultados.
- As empresas pesquisadas não representarem o universo estudado.
- Os questionários não ficarem suficientemente claros para os sujeitos com menor escolaridade, já que o tema possui certa dificuldade de compreensão.

4. REVELAÇÕES DO CAMPO

4.1. Empresa A

A Empresa A é um hospital de grande porte, com mais de 13 anos no mercado, em Taguatinga, bairro de Brasília-DF onde conta com cerca de 900 empregados entre profissionais da área de saúde e administrativa.

Atua em todas as áreas da saúde, com pronto socorro, clínicas, radiologia, UTI e internação.

4.1.1. Entrevista com o Gestor

A entrevistada foi à coordenadora da Qualidade e Marketing do hospital, setor responsável pela RSC no hospital. A mesma esta na empresa há 16 anos e possui grau de parentesco com os proprietários e diretores do hospital.

Para a entrevistada é claro que a responsabilidade social começa pela ética, passando pela gestão de pessoas, pela tecnologia e processos. Ela tem que vir de dentro para fora. Iniciando desde a seleção até aos impactos socioambientais. É cumprir com o seu papel, com a missão do hospital.

A RSC começa desde o objetivo estratégico da empresa, explicito dentro do BSC, e também possui dentro dos valores da empresa itens que são vinculados a Responsabilidade Social como: Visão Holística, Busca da Felicidade e Amor a Vida.

Desde sua criação a Empresa A busca praticar ações ligadas a RSC já que o fundador do o hospital foi um dos criadores e coordenador do Curso de Gestantes na da Secretaria de Saúde que trouxe esta iniciativa também para o seu hospital, sendo um curso totalmente gratuito para as gestantes.

Quanto às ações de RSC no hospital, a entrevistada citou:

- Começa pelo pagamento correto dos impostos.
- Valorização dos colaboradores com Plano de saúde, capacitação entre outros.
- Curso de Gestantes.
- Estande itinerante com dicas de saúde a convênios e escolas públicas.
- Gestão de Risco do Hospital.
- Descarte correto do lixo hospital, muito antes da legislação, com a legislação apenas melhorou.
- Conscientização da gestão para os médicos por meio do Programa Gestor de Excelência, realizado anualmente.
- Introdução dos Protocolos de Atendimento.
- Campanhas como: Dia da Mulher, Dia do Idoso, Dia do Paciente de Risco.
- Palestras de conscientização.
- Dicas de saúde no *website*.
- Trabalho no Parque do Cortado.
- Criação da ANAHP – Associação Nacional de Hospitais Privados.
- Parceria com os Anjos da Enfermagem.
- Criação do IAEP – Instituto Anchieta de Ensino e Pesquisa, um dos pilares da educação e formação dos colaboradores.

Durante a entrevista, a entrevistada apresentou diversos certificados e prêmios que o hospital possui e que podem ser vinculados a RSC como:

- Maiores Contribuintes do DF do ICMS desde 1995.
- ISO 90001:2000 desde 2000.
- Acreditação ONA desde 2002 recebendo Nível III (Máximo) em 2006.
- Troféu Prata do PQDF em 2005, não teve ouro neste ano.
- PQDF Ouro em 2006.
- Top of Mind da marca mais lembrada por 5 anos.
- Processo de Esterilização.
- Cirurgia Segura.
- Troféu ouro da SBAC durante 13 anos.

Para a Empresa A, a entrevistada, ressalta que o maior benefício de adotar a RSC é primeiramente o descanso da consciência, de não ser só um discurso.

Também ressaltou que na pesquisa institucional o item de responsabilidade social é o que tem maior pontuação. E que tem como vantagem também o lado empresarial com a melhoria dos processos e, com isso, menos custos, valorização dos os colaboradores, diminuindo com isso a rotatividade e problemas trabalhistas. Possuindo assim, indicadores de 1º mundo na área de saúde.

Atualmente a empresa gasta cerca de R\$ 600 mil por ano em atividades ligadas ao tema, deste seu maior gasto é com ações internas, que permeiam pelas pessoas, processo e marca do hospital.

Em diversas ações externas de RSC e nas certificações os colaboradores participam ativamente, onde são fundamentais.

4.1.2. Entrevista com os colaboradores e a comunidade

Quando perguntamos aos colaboradores e comunidade sobre Responsabilidade Social Corporativa os mesmos não deixam clara a definição do termo, e citam diretamente as atividades sociais da Empresa A, confirmando as ações do Hospital, principalmente com as diversas campanhas que são realizadas anualmente.

4.1.3. Observação in loco

A Empresa A utiliza as certificações e programa de qualidade de forma intensiva, divulgando e incentivando que as demais clínicas, parceiros e fornecedores participem destes programas.

Outra coisa observada é que o hospital possui um hino e que os colaboradores sabem cantar o mesmo, o que pode demonstrar a identificação dos colaboradores com o hospital.

A empresa utiliza o *website* da mesma para divulgação das suas certificações, bem como as ações de responsabilidade social que o hospital realiza.

4.2. Empresa B

A empresa B é um hospital de grande porte que atua desde 2009, no Sudoeste, bairro de Brasília. Hoje conta com cerca de 600 funcionários entre profissionais da área de saúde e administrativa.

É um hospital focado em cardiologia e de referência no Brasil em transplante de coração. O hospital pertence a uma Fundação, ou seja, sem fins lucrativos, porém é privado.

Cerca de 90% do seu atendimento advém do SUS, por meio da Secretaria de Saúde do Distrito Federal.

4.2.1. Entrevista com o Gestor

O entrevistado foi o Superintendente que esta desde aquisição do Hospital, que pertencia à outra fundação anteriormente.

Para o entrevistado a responsabilidade social é a preocupação da empresa com seus colaboradores e a sociedade em geral. Porém a empresa B não possui nenhuma política ou diretriz sobre este título, mas possuem diversas ações nesta área, principalmente por ser tratar da área de saúde e por ser um hospital que atender principalmente o SUS. Várias políticas e diretrizes são definidas por legislação.

Não há um setor específico onde esteja vinculada a Responsabilidade Social, pois algumas atividades são de responsabilidade do setor de Recursos Humanos e outras do Comitê de Eventos do hospital.

O entrevistado registra que a RSC é, primeiramente, inerente à atividade fim do Hospital, e em seguida é atender a legislação brasileira, porém é importante ressaltar que a mesma faz parte de uma competitividade de mercado e retenção de profissionais.

Dentre as ações de RSC citadas pelo entrevistado ressaltam-se:

- Valorização e retenção de colaboradores como Plano de Saúde, Plano Odontológico, Seguro de Vida, Clube de Corrida.
- O próprio produto que é a cura de pessoas, melhora da qualidade de vida e reabilitação de pessoas.
- Programas de Prevenção com Palestras de Hábitos Saudáveis, Medição da pressão, distribuição de folders.
- Implementação da Central de Transplantes.
- Ginástica Laboral para os colaboradores.
- Apoio em Caminhadas e Corridas de Rua com assistência Médica.
- Participação do Grupo de Corrida do Hospital nas Corridas de Rua do DF e do Brasil.

Dentre as certificações ou prêmios na área de Responsabilidade Social, a única que o entrevistado citou foi o de reconhecimento como o maior hospital do país em número de transplantes do coração. E também ressaltou a importância da participação dos colaboradores, às vezes como funcionários e outras de forma voluntária, nos eventos externos.

Segundo o entrevistado a RSC estimula o hospital a avançar, a ir além, tendo os funcionários mais pertos, vinculados à organização. Quando perguntado sobre quanto em média o hospital gasta com ações e políticas de responsabilidade social, o entrevistado não tinha uma noção de valor, mas falou que caso necessário poderia levantar o dado.

Para cada ação externa a Empresa B possui um material impresso específico como dicas de saúde, entre outros.

4.2.2. Entrevista com os colaboradores e a comunidade

Para os entrevistados a responsabilidade social é usar os recursos que a empresa recebe em benefício da sociedade. E como ação destaca-se o atendimento ao SUS para a comunidade e o grupo de corrida para o público interno.

4.2.3. Observação in loco

Na observação ficou evidente que a comunidade acha que o hospital é público e que oferece um serviço muito bom, diferente dos demais hospitais públicos de Brasília.

No *website* da empresa o único ponto em que se divulga a responsabilidade social é nos valores, que é focado principalmente na preservação do meio ambiente.

4.3. Empresa C

A empresa C, atuando há mais 40 anos em Brasília. é um hospital de grande porte, localizado, na Asa Sul. Atualmente conta com cerca de 1.200 funcionários.

É um ambiente que atende diversas especialidades e foi adquirido recentemente por uma rede nacional de Hospitais.

4.3.1. Entrevista com o Gestor

O entrevistado foi o ex-gestor que atuou desde o início do hospital e teve saída no final de 2012.

Para o entrevistado a responsabilidade social é retornar tudo aquilo que a Sociedade faz por nós, nos proporcionando dar uma vida decente e de qualidade às nossas famílias e colaboradores. É fazer um pouco mais que nossa obrigação como

empresa, de melhorar um pouco dentro de nós, para o nosso corpo de funcionários e a comunidade que nos envolve.

Na Empresa C um dos valores, citados pelo entrevistado, é a Sustentabilidade que engloba a Responsabilidade Social. O que fez com que a empresa fundasse há alguns anos uma Fundação, pessoa jurídica de direito privado, que é mantida com recursos de próprio hospital. Esta fundação é responsável por desenvolver atividades de ensino, pesquisa e de responsabilidade social.

O início da responsabilidade social na Empresa C começou com o desejo do fundador, que num certo momento da vida decidiu retribuir a sociedade o que recebeu dela.

As ações RS praticadas pelo o Hospital, foram citadas:

- Tratamento dos resíduos sólidos.
- Cursos de aperfeiçoamento para profissionais da área de saúde.
- Cursos de formação.
- Programa trainee.
- Ginástica laboral.
- Orientação vocacional para os colaboradores.
- Educação básica para os colaboradores e seus dependentes.
- Palestra e cursos para a comunidade sobre qualidade de vida.

O entrevistado ressaltou que é responsabilidade social é a satisfação de dever cumprido, bem como a aproximação do hospital com seus colaboradores e a comunidade. E que seria hipocrisia dizer que também não esperam um retorno institucional e com isso financeiro, lógico que conquistado a longo prazo.

Atualmente os investimentos no custeio da operacionalização da Fundação e das ações por ela desenvolvidas passam de R\$ 200.000,00 ao ano. Fora os investimentos diretos aos colaboradores, na infraestrutura do hospital e na Acreditação Plena da ONA.

Nas ações de responsabilidade social da Empresa C todos os colaboradores são convidados a participar e sua participação é por meio do voluntariado.

4.3.2. Entrevista com os colaboradores e a comunidade

Os colaboradores entrevistados conhecem a fundação e suas ações, porém a comunidade não.

Quanto às ações de responsabilidade social, a comunidade reconhece apenas as campanhas de prevenção e hábitos saudáveis por meio das mídias que o hospital usa como cartazes, filipetas e revistas.

4.3.3. Observação *in loco*

Em observação *in loco*, ficou evidenciado a sinalização e a comunicação do hospital como os processos de segurança, de informação e de prevenção dentro do hospital, como também cartazes, filipetas de conscientização para melhores hábitos de saúde.

4.4. Empresa D

Localizado no Lago Sul a empresa D é um hospital de grande porte com mais de 26 anos de inauguração. Pertence a uma grande rede de Plano de Saúde. Atualmente conta com cerca de 900 colaboradores.

4.4.1. Entrevista com o Gestor

O entrevistado foi o Gestor da Qualidade que começou definindo que a responsabilidade social para ele é a forma como a empresa se mostra e oferece para a sociedade seus serviços, oportunidades, gerando riqueza tanto para os acionistas com aos *stakeholders*.

A função de responsabilidade social é de responsabilidade da Diretoria da Empresa D, junto com os setores de Recursos Humanos, Serviço de Atendimento ao Cliente e o Marketing. No momento não tem nenhuma política escrita sobre Responsabilidade Social.

O que levou principalmente a busca da responsabilidade social foi o foco no cliente, ao qual temos o privilégio de sempre oferecer um serviço com um diferencial e a exigência da sociedade e do mercado.

Para isso diversas ações de RS são realizadas pelo hospital como:

- Curso para Gestantes.
- Curso de Cuidadores de Idosos.
- Junior Achievement.
- Voluntariado Luz.
- Deficiente eficiente.
- Tai Chi Chuan para comunidade e colaboradores.
- Projetos de incentivo à sustentabilidade e preservação ambiental.
- Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde.
- Eco Ponto.
- Eco Móvel: veículo elétrico destinado ao transporte de resíduos.

Para o Gestor da Qualidade, o benefício da RS para o hospital é uma aproximação maior com nossos clientes, como nossa comunidade e assim sendo uma referência para eles. E por isso da busca de certificações com o nível pleno da ONA e da avaliação Qualiss.

Dentre as ações de RSC da Empresa D os funcionários são convidados a participar de todas as ações: algumas voluntariamente e outras sendo remunerados para tal atividade.

4.4.2. Entrevista com os colaboradores e a comunidade

Para os entrevistados a responsabilidade social tem a ver com a preservação do meio ambiente e a ajuda aos mais necessitados. Os colaboradores ressaltaram os projetos de preservação ambiental como o Eco Ponto, já a comunidade um dos entrevistados ressaltou muito a iniciativa de curso para cuidadores de idosos, achou a iniciativa muito boa.

4.4.3. Observação in loco

O hospital parece uma pousada com requinte e sofisticação, seus quartos possuem vista para um lindo jardim proporcionado uma qualidade na recuperação dos pacientes. O Eco Ponto é bem perto da entrada do Hospital, facilitando a visualização e divulgação como serviço a comunidade.

4.5. Análise dos Dados

De forma a clarear a comparação dos quatro hospitais segue abaixo o quadro:

ITEM	Hospital A	Hospital B	Hospital C	Hospital D
Tempo (anos)	13	4 (+4)	40	26
Localização	Taguatinga	Sudoeste	Asa Sul	Lago Sul
Funcionários	900	600	1200	900
Setor RSC	Coordenação de MKT e Qual.	Não	Fundação	Não
Diretrizes e Ações RSC	Valorização RH, BSC, Certificações, Campanhas, Programas Parceiros. Gasto R\$ 600 Mil	Valorização e Retenção RH, Programa de Prevenção Eventos Esportivos	Valorização RH, Formação interna, Educação básica Certificação. Orçamento anual	Valorização RH, Cursos externos, voluntariado, Preservação Ambiental Certificação
Visão dos Colaboradores e Funcionários	Campanhas	SUS (Comunidade) Corridas (Colaboradores)	Fundação e ações, já a comunidade não	Preservação do meio ambiente e curso de cuidadores de idosos

Quadro 2 – Comparação dos hospitais entrevistados.
Fonte: Elaboração própria.

Podemos verificar que segundo os componentes para análise das empresas de Bittencourt & Carrieri (2005), que as Empresas B e D estão na primeira fase, ou seja, que atendem as demandas sociais, de forma defensiva. As empresas A e C já começam um processo da segunda fase onde organizam seu processo decisório quanto às ações de responsabilidade social, quando as mesmas determinam setores ou fundações específicas para ser responsável pelo tema.

Na visão de Sethi (1975) estas empresas B e D estão no estágio 1 de Obrigação Social e as empresas A e C passando do estágio 1 para o estágio 2 de Responsabilidade Social.

De um modo geral fica claro que as empresas não se preocupam na formação de seus colaboradores quanto ao tema e que a comunidade que os cerca não vê com clareza as políticas e ações de responsabilidade social por elas realizadas.

5. CONCLUSÕES

Este trabalho explorou o porquê os hospitais privados do Distrito Federal engajam-se em práticas de Responsabilidade Social Corporativa. E evidenciou-se que os hospitais do DF se engajam de certa forma, conforme nos discursos da alta gestão. A motivação, para tanto, é a aderência à atividade saúde, onde há legislação bastante rigorosa, ou seja, uma resposta às demandas sociais, outro fator importante é a diferenciação e pressão do mercado sobre o tema.

Os hospitais privados do Distrito Federal estão bem estruturados e despontam no mercado brasileiro, alguns pertencendo a grades redes nacionais e estando bem conceituados com certificações nacionais e internacionais. Alguns hospitais possuem estruturas específicas para condução das ações sobre o tema, seja elas internas, sendo responsabilizado por um setor ou por meio de instituições externa de direito privado e sem fins lucrativos ligados ao hospital.

Quanto à percepção dos atores envolvidos com os hospitais privados sobre a importância da RSC seus discursos ficam evidentes que, por ser tratar de uma atividade de cura, reabilitação e diagnóstico, já é uma atividade de impacto social e que praticam ações mais impulsionadas pelas normas “impostas” pela legislação inerente à atividade de saúde ou pelo mercado com creditações específicas para área de saúde que englobam atividades e ações de responsabilidade social.

Quanto à dificuldade de transpor os conceitos de RSC para a prática, vale ressaltar que a divulgação interna e externa de suas políticas e ações são muito restritas, limitando-se a divulgações estáticas nos website. Há algum material impresso. Não foi verificada nenhuma preocupação em forma os colaboradores sobre o tema, o que pode dificultar o entendimento dos colaboradores e da comunidade sobre o que é a RSC, a quem se destina e o que fazem sobre o tema, limitando-se o tema a simplesmente a preservação do meio ambiente e a ajuda das pessoas mais carentes.

O único entrave ou impedimento verificado para que os hospitais privados do Distrito Federal pratiquem políticas e ações de responsabilidade social, é a definição do que é Responsabilidade Social e a definição da mesma como estratégia empresarial.

Novos estudos devem ser realizados com o intuito de levantar a legitimidade das políticas, diretrizes e ações de responsabilidade social, no ramo de saúde, bem como mensurar o resultado que estas atividades trazem para a empresa e se fazem diferença para os hospitais. Pode-se, ainda ampliar a amostra, realizando estudos no Brasil como um todo e com outros ramos de atividades, como a Construção Civil, Comércio, dentre outros.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, E. **Dimensões da responsabilidade social da empresa: uma abordagem desenvolvida a partir da visão de Bowen.** Revista de Administração, São Paulo, v. 38, n. 1, p. 37-45, 2003.

ASHLEY, P., Queiroz, A., Cardoso A.; Souza, A.; Teodósio,. et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios.** Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Informação e documentação – Trabalhos Acadêmicos – Apresentação.** Norma NBR 14724, agosto/2002.

BITTENCOURT, Epaminondas; CARRIERI, Alexandre. **Responsabilidade Social: Ideologia, Poder e Discurso na Lógica Empresarial.** Minas Gerais: RAE 2005, Vol 45.

BOWEN, Howard R. ***Social responsibilities of businessman.*** New York, Haper Row, 1953, p. 6.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, 1988.

CARRIGAN, M.; ATTALLA, A. ***The myth of the ethical consumer - do ethics matter in purchase behavior?*** Journal of Consumer Marketing, 2001.

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN, **Anuário Estatístico 2012..** Disponível em <<http://www.codeplan.df.gov.br/areas-tematicas/informacoes-estatisticas.html>>. Acesso em 15 mai. 2013.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Indicadores de competitividade na indústria brasileira: micro e pequenas empresas / CNI; SEBRAE.** Brasília: CNI, 2006.

CORRÊA LEITE, Lilian Christiane Quarezemin. **Responsabilidade Social Corporativa como estratégia de negócio: Modelos conceituais e exemplos ilustrativos.** Dissertação, Rio de Janeiro: FGV, 2011.

COUTINHO, Renata Buarque Goulart; SOARES, Teresia Diana L. V. A. de Macedo; José Roberto Gomes da Silva. **Projetos sociais de empresas no Brasil : arcabouço conceitual para pesquisas empíricas e análises gerenciais**. Rio de Janeiro: FGV/RAP, 2006.

DAVIS. Keith. **Five propositions for social responsibility**. Business Hozions, Junho 1975.

ECONOMIST, The (2007). **Global Business Barometer**. Disponível em <<http://www.economist.com/media/pdf/20080116CSRResults.pdf>> Acesso em 15 jul. 2013.

FERRELL, O. C.; FRAEDRICH, John; FERRELL, Linda. **Business ethics: ethical decision making and cases** (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin, 2000.

FILHO, Joaquim Rubens Fontes; NUNES, Geraldo Sant Anna. **O Estrategista da Micro, Pequena e Média Empresa Privada Brasileira**. São Paulo: Revista Brasileira de Gestão de Negócios, 2010. v.12 n.36 p. 271-288.

FONTES, Miguel, **Qual a importância de um selo de responsabilidade social corporativa?**. Disponível em <http://www.socialtec.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=54:qual-a-importancia-de-um-selo-de-responsabilidade-social-corporativa&catid=29:blog&Itemid=5> Acesso em 30 jul. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Guia de Responsabilidade Social para o Consumidor**. São Paulo: IDEC, 2004.

KOTLER, P.; LEE, N. **Corporate Social Responsibility: Doing the most good for your company and your cause**. Nova Jersey, EUA: John Wiley & Sons, 2005.

OLIVEIRA, J. A. **Responsabilidade social em pequenas e médias empresas**. São Paulo: Revista de Administração de Empresas, 1984.

SCHROEDER, Jocimari Tres; Schoroeder, Ivanir. **Responsabilidade Social Corporativa: limites e possibilidades**. RAE Eletrônica, 2004. Disponível em <www.rae.com.br/eletronica/index.cfm?fuseaction=artigo&ID=1573&Secao=COMPTO&Volume=3&Número=1&Ano=2004>. Acesso em 15 jan. 2008.

SEBRAE. **Boletim estatístico de micro e pequenas empresas.** Observatório SEBRAE, 2005.

SETHI, P. S. ***Dimensions of corporate social performance: an analytical framework.*** California Management Review, v. 13, n. 3, 1975. P. 58-64.

SMITH, C. ***The new corporate philanthropy.*** Harvard Business Review, 72(3), 1994. p. 105-116.

TENÓRIO, Fernando Guilherme (Org); Nascimento, Fabiano Christian Pucci do et al. **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática.** 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM O GESTOR



FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS
MESTRADO EXECUTIVO EM GESTÃO EMPRESARIAL
ORIENTADOR: PROFA. HÉLIO ARTHUR REIS IRIGARAY
ALUNO: RODOLPHO FREIRE MARTINS
TURMA MEX_2012

Entrevista Semi-Estruturada - Gestor

Data: ____/____/2013

Horário: ____:____

I. Dados do Hospital

Nome:			
Endereço:			
Bairro:		CEP:	
URL		URL:	
Data de Fundação:		Número Func.	
Faturamento:	<input type="checkbox"/> Entre R\$ 10,5M a R\$ 60 M por ano – Média empresa <input type="checkbox"/> Maior que R\$ 60M por ano – Grande Empresa		

II. Dados do Entrevistado

Nome:			
Cargo:			
Departamento:		Telefone:	
Tempo de Empresa		Idade:	
E-mail (opcional)			

III. Perguntas:

- 3.1. O que você entende como Responsabilidade Social Corporativa?
- 3.2. O seu Hospital tem definida alguma política ou diretrizes de Responsabilidade Social?
- 3.3. O seu Hospital pratica alguma ação de Responsabilidade Social?
- 3.4. Caso sim? Que setor é responsável pela ação (vários setores, um específico ou depende da ação)?
- 3.5. E o que ou quem levou o Hospital a praticar ações de Responsabilidade Social?
- 3.6. Há quanto tempo pratica?
- 3.7. Caso não? Existe algum impedimento, como falta de conhecimento, de recursos?
- 3.8. Você poderia citar algumas ações que sua empresa pratica de RSC?
- 3.9. O Hospital possui alguma certificação ou prêmio na área de Responsabilidade Social?
- 3.10. Quais os benefícios/vantagens da Responsabilidade Social para seu Hospital?
- 3.11. Quanto por ano seu hospital gasta com ações e políticas de Responsabilidade Social?
- 3.12. Seus colaboradores participam das ações de Responsabilidade Social?



FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS
MESTRADO EXECUTIVO EM GESTÃO EMPRESARIAL
ORIENTADOR: PROFA. HÉLIO ARTHUR REIS IRIGARAY
ALUNO: RODOLPHO FREIRE MARTINS
TURMA MEX_2012

3.13. Existe algum material impresso sobre estas ações de Responsabilidade Social?

IV. Termo de publicação dos dados coletados

4.1. Posso citar o nome do hospital na dissertação?

- ☐ Sim
☐ Sim, porém com aprovação prévia do texto
☐ Não

[illegible]

[illegible]

ANEXO 3 – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM A COMUNIDADE



FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS
MESTRADO EXECUTIVO EM GESTÃO EMPRESARIAL
ORIENTADOR: PROFA. HÉLIO ARTHUR REIS IRIGARAY
ALUNO: RODOLPHO FREIRE MARTINS
TURMA MEX_2012

Questionário - Comunidade

Data: ____/____/2013

Horário: ____:____

Hospital: _____

I. Dados do Entrevistado

Nome:			
Sexo:	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Idade:	<input type="checkbox"/> De 20 a 30 anos <input type="checkbox"/> De 31 a 40 anos <input type="checkbox"/> De 41 a 60 anos <input type="checkbox"/> Acima de 60 anos

II. Perguntas:

- 2.1. Você já utilizou os serviços do hospital _____?
☐ Sim ☐ Não
- 2.2. Escolha do Hospital?
☐ Trabalha perto ☐ Reside perto
- 2.3. Caso Sim, qual sua avaliação para o atendimento prestado?
☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo
- 2.4. O Hospital _____ investe de alguma forma na comunidade ao redor dele?
☐ Sim ☐ Não
- 2.5. O que você entende como Responsabilidade Social Corporativa?

- 2.6. O Hospital _____ pratica alguma ação de Responsabilidade Social?
☐ Sim ☐ Não
- 2.7. Caso sim, cite alguns exemplos:

