PRÁTICAS SOCIOAMBIENTAIS DE EMPRESAS VENCEDORAS DO PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE

Camila Caetano Almeida (UNIPAMPA) -camila.caetano.ep@gmail.com
Maurício Nunes Macedo de Carvalho (UNIPAMPA) -nunesmsn@gmail.com

Resumo:

A evolução da humanidade tem como um dos seus pontos principais o desenvolvimento do homem e do seu bem estar, mesmo que para isso o homem tenha que agredir seu habitat de forma irresponsável, ignorando todos os avisos que o meio ambiente lhe envia. Se no passado as agressões ambientais não eram suficientes para alterar de modo significativo o meio ambiente, hoje os efeitos climáticos do aquecimento global, a escassez de água para o abastecimento público, a qualidade preocupante do ar que respiramos, a inserção irresponsável e desenfreada de produtos tóxicos persistentes no meio ambiente e tantas outras calamidades sabidas pela sociedade, nos mostra que a situação ambiental é emergencial. Alguns órgãos, como a Fundação Nacional da Qualidade, se preocupam tanto com o desenvolvimento e aprimoramento da produção de bens e serviços, como com a reponsabilidade social e ambiental com que estes são desenvolvidos. Tal fundação, organiza, avalia e reconhece empresas que buscam excelência em sua gestão, através do Prêmio Nacional da Qualidade, cujo qual avalia empresas segundo os itens e critérios contidos no Modelo de Excelência da Gestão (MEG). Uma empresa Classe Mundial, reconhecida com o PNQ de nível máximo, sabe que sua organização tem que ser norteada pela qualidade no processo e pela preocupação com o indivíduo direta ou indiretamente ligado à empresa e com o meio ambiente. Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa de cunho descritivo e, quanto ao procedimento técnico, optou-se por um estudo de caso em que a coleta de informações será realizada por meio de uma pesquisa documental.

Palavras Chave:

PNQ, socioambiental, práticas organizacionais.

1. Introdução

Ao longo do tempo tecnologias de gestão, transporte, produção, comunicação e informação contribuíram para abrir o comércio internacional, trazendo novos clientes e concorrentes às empresas brasileiras. Diante das profundas mudanças na conjuntura econômica, as organizações sentem a necessidade de criar processos organizacionais capazes de gerar competitividade, redução de custos e alinhamento estratégico (PRANCIC e TURRIONI, 2002). É neste cenário que os sistemas de gestão da qualidade têm sido cada vez mais objeto de atenção dos gestores, que os têm adotado como forma de gerar vantagem em relação à concorrência, redução de custos e alinhamento estratégico, principalmente quando estes estão integrados.

De acordo com Miranda (1994), as empresas que permanecem imóveis diante dos movimentos voltados para a Gestão da Qualidade irão sucumbir frente aos concorrentes que anteciparem tais ações. Corroborando, Campos (1999), ressalte que a qualidade dentro de uma empresa pode ser definida como uma questão de "vida ou morte", onde somente sobreviverá o melhor no seu negócio.

Nesse contexto, a qualidade tem sido tratada por diversos autores, como fundamental tanto para as empresas que visam se manter e expandir seus negócios, quanto para clientes que em determinado momento farão uso dos produtos ou serviços prestados. Tal relevância remete o fator "qualidade" ao status de "diferencial competitivo". E, segundo Oliveira e Rodrigues (2009), uma prática muito comum que ocorre nas empresas que se destacam nos cenários nacional e internacional é a busca pela qualidade através de consultorias, programas certificadores e prêmios de qualidade, alcançando-se assim o diferencial competitivo.

A Fundação Nacional da Qualidade ou FNQ, com sede em São Paulo, é uma organização não governamental sem fins lucrativos, que tem como objetivo desenvolver os Fundamentos da Excelência da Gestão. No Brasil, é essa fundação que atribui o Prêmio Nacional da Qualidade ou PNQ a empresas que apresentam uma maior pontuação segundo critérios do Modelo de Excelência da Gestão ou MEG e, se constitui

o mais elevado reconhecimento público à excelência da gestão das empresas sediadas no Brasil (MARTINS, 2011).

Para este estudo foram selecionados cinco Relatórios de Gestão, pertencentes a empresas atuantes em diferentes ramos e, vencedoras do Prêmio Nacional da Qualidade entre os anos de 2003 e 2008. A pesquisa objetiva a análise dos Relatórios de Gestão selecionados e, a seleção e exposição das práticas gerenciais adotas pelas organizações em relação ao requisito Responsabilidade Socioambiental, do Critério Sociedade do Modelo de Excelência da Gestão.

O artigo está estruturado em cinco principais seções, sendo a introdução a primeira delas e logo na sequência é apresentado o referencial teórico. A terceira seção consiste nos procedimentos metodológicos e a quarto apresenta os resultados e análises dos dados. Finalmente a quinto contém as considerações finais.

2. Referencial teórico

A fundamentação teórica é uma parte básica e essencial pela qual o pesquisador deve começar seu trabalho. Essa revisão fornece o suporte necessário para justificar, objetivar e formular o problema de pesquisa, além de permitir a definição da melhor estratégia para estudar e analisar o problema e os seus dados (BANDEIRA, 2000).

2.1. Evolução da Qualidade

Segundo Miguel (2001), há milhares de anos existem técnicas relacionadas à qualidade. Sabe-se que os gregos e romanos realizavam medições de suas construções para confirmar se estas estavam de acordo com as especificações. Os egípcios na construção de suas pirâmides utilizavam sistemas de medição das pedras usadas, e posteriormente na Europa Renascentista, os artesãos mediam, especificavam, controlavam e asseguravam a qualidade de seus trabalhos. Podemos dividir em quatro fases distintas o desenvolvimento histórico da chamada era moderna da qualidade:

a) Inspeção;

b) Controle Estatístico da Qualidade;
c) Qualidade Assegurada (ou Garantia da Qualidade);
d) Gestão da Qualidade.

2.2. Prêmio Nacional da Qualidade

Com grandes mudanças mercadológicas e a alta concorrência, as organizações sentiram necessidade de renovar seus modelos gerenciais. Martins (2011), destaca que diversas metodologias apareceram com o objetivo de simplificar a utilização destes modelos gerenciais e beneficiar os resultados das empresas. Dentre estes a criação dos programas de gestão pela qualidade total, os quais buscam integrar metodologias para garantir a satisfação dos consumidores.

Miguel (2001), afirma existir certos níveis em que a qualidade de uma organização pode ser avaliada, dependendo dos critérios de avaliação utilizados. Segundo o autor a organização é avaliada por pessoal interno; auditoria de dada área funcional; ou externamente; conforme critérios do PNQ e outros; por exemplo. Dentre todos os processos de avaliação da qualidade dentro de uma instituição, essa pode submeter-se voluntariamente a um processo de avaliação independente de terceira parte, para obter do público reconhecimento de excelência.

O Prêmio Nacional da Qualidade atualmente é um instrumento de suma importância para avaliação de empresas que buscam alcançar a excelência em qualidade naquilo que produzem e/ou comercializam. Este prêmio utiliza a terceira parte como critério de avaliação.

Anualmente, a FNQ atribui o Prêmio Nacional da Qualidade ou PNQ a empresas que apresentam uma maior pontuação segundo critérios do MEG e se constitui o mais elevado reconhecimento público à excelência da gestão das empresas sediadas no Brasil. O processo busca incentivar o desenvolvimento do Brasil, promover a melhoria da qualidade da gestão e o aumento da competitividade das empresas. Avaliadores treinados pela FNQ, guiados por um rigoroso código de ética, auxiliam a empresa candidata ao PNQ a realizar uma intensa e minuciosa análise de sua gestão. Obtendo assim ao final do processo, um amplo relato organizacional (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, 2014).

A Fundação Nacional da Qualidade estabelece o Prêmio Nacional da Qualidade como um modelo sistêmico de gestão por conceder a organização estrutura e alinhamento de todos os componentes da organização sob a visão de um sistema de gestão. O prêmio ocupa posição central na missão da FNQ, que é apoiar e estimular as organizações para a evolução e desenvolvimento de sua gestão, através da disseminação dos Fundamentos e Critérios de Excelência. Fazendo com que as empresas tornem-se sustentáveis, cooperativas e gerem valor para a sociedade (MARTINS, 2011).

2.3. Modelo de Excelência da Gestão (MEG)

De acordo com a Fundação Nacional da Qualidade (2014), "A excelência em uma organização está relacionada à sua capacidade de perseguir seus propósitos, em completa harmonia com os complexos ecossistemas com os quais interage e dos que depende". O MEG – Modelo de Excelência da Gestão, está embasado em um conjunto de conceitos fundamentais que revelam padrões culturais nas empresas Classe Mundial, que são mundialmente reconhecidas através de seus processos gerenciais e consequentes resultados.

Segundo a FNQ (2014), o MEG reflete a experiência, o conhecimento e o trabalho de pesquisa de diversas organizações e especialistas do Brasil e do exterior. A Fundação Nacional da Qualidade (2014) destaca que no MEG, os Fundamentos da Excelência são apresentados com características concretas, mensuráveis, quantitativa ou qualitativamente, através de ações gerenciais sugeridas na forma de questões e de solicitações de resultados. Em determinadas situações, as questões necessitam de complementos que são importantes para a excelência da gestão.

De acordo com MEG (2014), o critério Sociedade, divide-se em Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Social. O primeiro item foca nos processos gerenciais usados para transpor a legislação em requisitos de desempenho, tratar os impactos decorrentes dos produtos, processos e instalações, evitar acidentes tanto na sociedade quanto no meio ambiente, oportunizar a acessibilidade e promover ações voluntárias buscando o desenvolvimento sustentável. Já o item Desenvolvimento Social destaca os processos gerenciais aplicados para identificar as necessidades e expectativas da sociedade, com a

intenção de promover o desenvolvimento social, busca também avaliar a satisfação da sociedade com a organização e ainda busca a melhoria das ações sociais e zelo pela imagem da organização diante da sociedade.

3. Metodologia

Para o fornecimento de orientação de como organizar os esforços, adota-se técnicas que ao serem aplicadas dentro de um correto contexto, atuam como facilitadoras para obtenção dos resultados da pesquisa. Dessa forma, essa pesquisa procura a adequada identificação do ambiente ao qual o objeto de estudo está inserido.

Pesquisa "pode ser considerada um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constituí no caminho para se conhecer a realidade ou para se descobrir verdades parciais" (MARCONI e LAKATOS, 2007, p.43). Todas as pesquisas possuem como base um método de trabalho que é essencialmente qualitativo, fato este que não extingue a utilização de uma pesquisa quantitativa. Porém, do ponto de vista de uma pesquisa qualitativa, esta gera uma maior compreensão e permite que a questão inicial seja remodelada ao decorrer dos estudos. Quando uma pesquisa é iniciada, geralmente parte de uma revisão bibliográfica que é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, referente ao assunto abordado.

Para a elaboração deste artigo, utilizou-se primeiramente, a pesquisa bibliográfica a fim de produzir o conhecimento pretendido, foram selecionados os principais autores relacionados à temática e, assim, os autores desse artigo foram diretamente colocados em contato com o que já foi escrito sobre o assunto, o que permite uma melhor manipulação das informações e condições de análise. Em um segundo momento, realizou-se uma pesquisa documental, em que a fonte dos dados, a coleta dos dados, passa a ser a análise de documentos, especificamente os Relatórios de Gestão das organizações selecionadas.

A partir das opiniões dos autores dessa pesquisa associadas aos estudos realizados e aos perfis das empresas juntamente aos cenários em que estão inseridas, os resultados expressam a visão adquirida com relação ao tema abordado e, permite uma reflexão com relação as características envolvidas.

4. Resultados

Nesta seção serão expostos os dados representativos obtidos por meio de pesquisa realizada em cinco relatórios de gestão de empresas reconhecidas pelo PNQ como troféu Diamante, sendo estas: o Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum em 2003; a Belgo Juiz de Fora em 2004; a Companhia Paulista de Força e Luz em 2005; a Promom em 2007 e a Suzano Papel e Celulose S.A em 2008.

4.1. Práticas socioambientais apresentadas nos relatórios de gestão

Foi realizado o estudo consultando os relatórios de gestão de cinco empresas vencedoras do PNQ entre 2003 e 2008, focando no critério Sociedade e no requisito Responsabilidade Socioambiental. Os relatórios de gestão apresentam as práticas adotadas pelas empresas premiadas pelo PNQ e seus relativos resultados, possibilitando assim a compressão das ações realizadas por essas instituições e como alcançaram os requisitos exigidos pela Fundação Nacional da Qualidade.

O Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum – EEJT, fundado em 24 de outubro de 1961, dedica-se a construções residenciais e comerciais na sistemática de Preço de Custo (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, **Relatório da Gestão Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum**, 2003). A empresa Belgo Juiz de Fora, fundada em 1917, é uma siderúrgica com processo de fabricação de aços laminados longos, produz vergalhões, fio-máquina e outros insumos para aplicação na construção civil e na indústria (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, **Relatório da Gestão Belgo Juiz de Fora**, 2004).

A Companhia Paulista de Força e Luz – CPFL Paulista, fundada em 1912, surgiu em decorrência da fusão de pequenas sociedades prestadoras de serviços de energia elétrica. É uma concessionária de distribuição de energia elétrica de capital aberto e atua em 234 cidades no interior de São Paulo (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, **Relatório da Gestão Companhia Paulista de Força e Luz**, 2005).

A Promon tem como ano de fundação 1960, nasceu de uma aliança entre a empresa americana Procon e a brasileira Montreal Engenharia S.A. É uma organização dedicada a prover soluções de infraestrutura, como energia elétrica, óleo e gás, industrias de processos, telecomunicação, tecnologia da informação, mineração e metalurgia (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, **Relatório da Gestão Promon**, 2007).

A Suzano Papel e Celulose S.A teve sua origem em 1924, quando foi fundada por Leon Feffer. É uma sociedade anônima de capital aberto atuante no setor de papel e celulose B2B, produz celulose a partir de madeira de eucalipto cultivado em terras próprias ou de produtores fomentados, produzindo papel a partir dessa celulose e comercializando-o (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, **Relatório da Gestão Suzano Papel e Celulose S.A**, 2008).

4.2. Síntese das práticas adotadas pelas empresas pesquisadas

Este estudo objetivou a apresentação das práticas adotadas pelas cinco empresas citadas anteriormente e, como resultado foram elaboradas tabelas resumos das ações realizadas pelas mesmas. As tabelas foram divididas por processos gerencias que constam no Modelo de Excelência da Gestão.

A Tabela 1 diz respeito ao processo gerencial “Como as leis, regulamentos e normas ou códigos de adesão voluntária, aplicáveis à organização, são identificados, analisados e traduzidos em requisitos de desempenho?”, por meio desta tabela que diz respeito ao requisito 4.1.a) do MEG, é possível delinear as práticas adotadas pelas cinco organizações escolhidas, referente as leis em vigor no país, regulamentos, normas e códigos de adesão voluntária. Ainda pode-se analisar os indicadores utilizados por essas empresas para traduzir tais leis, normas, códigos em requisitos de desempenho.

Tabela 1 – Leis, regulamentos, normas ou códigos de adesão voluntária utilizados pelas empresas como requisito de desempenho

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
4.1.a)	Obtenção de licenciamentos ambientais participativos	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
	ISO 14001	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	ISO 14025	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Padrão FSC	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Avaliação Ethos	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Avaliação GRI	Suzano Papel e Celulose S.A;
	OHSAS 18001	Promom S.A; Belgo-JF;
	Equipe responsável por análise e aplicabilidade da legislação ambiental vigente	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A; Belgo-JF;
	SA8000	Belgo-JF;

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

A Tabela 2 relaciona as práticas do processo gerencial "Como a organização identifica os aspectos e trata os impactos sociais e ambientais adversos decorrentes de seus produtos, processos e instalações?", que corresponde ao requisito 4.1 b) do MEG, nela são apresentadas ações elaboradas e coordenadas pelas empresas, constatando a preocupação da organização em identificar os impactos socioambientais decorrestes de seus processos e como esses são tratados, os indicadores traduzem essas ações em desempenho.

Tabela 2 – Práticas utilizadas pelas organizações para identificar e tratar os impactos socioambientais resultantes de seus processos e instalações

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
4.1.b)	Publicação de relatórios de sustentabilidade anuais	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A;
	Publicação de artigos a respeito das matérias-primas utilizadas na organização	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Programa de visitas a sociedade em geral	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Palestras a respeito das ações e políticas da empresa em relação aos impactos socioambientais	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A; Belgo-JF;
	Programas de preservação ambiental junto aos fornecedores de matéria-prima	Suzano Papel e Celulose S.A;

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
	Comunicação com a sociedade interessada através de canais de relacionamento (virtual e telefone)	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A; Belgo-JF;
	Identificação e monitoramento contínuo dos impactos socioambientais	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A; Belgo-JF;
	Realização de pesquisas relativas a impactos socioambientais e meios de minimizá-los	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	Publicação de jornal e/ou revista própria da organização para a comunidade, funcionários, universidade, etc.	Belgo-JF;

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

A Tabela 3 alista as ações do processo gerencial "Como a organização mantém-se preparada para prevenir acidentes e responder às eventuais situações de emergência?", nesta tabela, que condiz com o requisito 4.1 c) do MEG, estão as ações que demostram como a empresa lida com os acidentes, incidentes e ensaios de situações de emergência, como são analisadas, investigadas e documentadas tais práticas.

Tabela 3 – Ações realizadas pelas organizações para prevenir e agir em possíveis situações de emergência

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
4.1.c)	Realização periódica de treinamento para possíveis situações de emergência	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A;
	Criação de planos e procedimentos para eventuais situações de emergência	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Documentação de situações de emergência ocorridas	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Propostas de melhorias em planos e procedimentos falhos	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Palestras sobre prevenção de acidentes ambientais	Promom S.A;
	Dispositivos para comunicação de acidentes a comunidade envolvida	Promom S.A;

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
	Redução do índice de ocorrência de acidentes	Belgo-JF;

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

A Tabela 4 diz respeito ao processo gerencial "Como é propiciada a acessibilidade aos produtos, processos, informações e instalações da organização?", que diz respeito ao requisito 4.1.d) do MEG, nela são apresentadas as práticas realizadas, pelas cinco empresas selecionadas para o estudo, em relação a acessibilidade tanto dos produtos e processos como informações e instalações da organização.

Tabela 4 – Práticas adotadas pelas empresas para proporcionar acessibilidade aos produtos, processos, informações e instalações da organização

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
4.1.d)	Instalações físicas na empresa para portadores de necessidades especiais (rampas, elevadores, etc.)	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Declaração de situação de PNE no currículo vitae disponível no website da empresa	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Promover qualificação profissional para portadores de necessidades especiais – PNE	Belgo-JF;

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

A Tabela 5 organiza as práticas do processo gerencial "Como a organização seleciona e promove, de forma voluntária, ações com vistas ao desenvolvimento sustentável?", que corresponde ao requisito 4.1.e) do MEG, nela são apresentadas práticas adotadas pelas cinco empresas que constatam a preocupação e demostram ações com vista ao desenvolvimento sustentável por parte da organização.

Tabela 5 – Ações selecionadas e aplicadas pelas organizações com vistas ao desenvolvimento sustentável

Subitem	Práticas adotadas	Empresas

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
4.1.e)	Monitoramento, modernização e ampliação das práticas ambientais adotadas	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	Levantamento e monitoramento da emissão de gases poluentes e emissão de resíduos industriais	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	Reaproveitamento de resíduos industriais	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	Utilização de biocombustíveis	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Coleta seletiva nas unidades da empresa	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	Planejamento ambiental	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	Redução do consumo de água e energia	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A; Belgo-JF;
	Reflorestamento	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Levantamento de Entomofauna	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Plano integrado de meio ambiente	Suzano Papel e Celulose S.A; Belgo-JF;
	Proteção as nascentes de recursos hídricos	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Utilização de equipamentos de controle da poluição ambiental do processo industrial	Suzano Papel e Celulose S.A;
	Programa de integração e conscientização dos impactos socioambientais para os funcionários	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A; Belgo-JF;
	Recolhimento e destinação adequada de resíduos e efluentes	Promom S.A; Belgo-JF;
	Implementação de dispositivos para a redução de consumo de recursos	Promom S.A;
	Criação de metas para diminuição ou eliminação de impactos socioambientais	Promom S.A;

Subitem	Práticas adotadas	Empresas
	Reciclagem	Belgo-JF;
	Compromisso com a sustentabilidade e responsabilidade empresarial	Suzano Papel e Celulose S.A; Promom S.A; Belgo-JF;

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

5. Considerações finais

A presente pesquisa teve como objetivo principal elencar as práticas adotadas em empresas vencedoras do Prêmio Nacional da Qualidade em relação a cada um dos processos gerencias do critério responsabilidade socioambiental.

Para o atendimento deste objetivo foi realizada a seleção de Relatórios de Gestão, que viessem a apresentar as práticas de gestão das empresas premiadas com o PNQ e seus respectivos resultados. Na seção 4.1 são apresentadas as empresas vencedoras do Prêmio Nacional da Qualidade em que os Relatórios foram escolhidos para estudo e, na 4.2. foi criada uma síntese, exposta nas tabelas 1, 2, 3, 4 e 5, com as práticas adotadas pelas empresas pesquisadas, no Critério Sociedade e subitem Responsabilidade Socioambiental.

Com os resultados da pesquisa permite-se concluir que a existência de práticas voltadas a responsabilidade ambiental e social é abundante. São normas, códigos, métodos, medidas, programas, critérios e tantos outros instrumentos que auxiliam na escolha e implantação das diversas práticas encontradas através deste estudo. Por meio dos indicadores propostos em livros e manuais, e utilizados pelas empresas, é permissível analisar a eficiência e eficácia destas práticas. Analisando os relatórios de gestão selecionados, constata-se a semelhança em grande parte das práticas aplicadas, concluindo assim a existência de *benchmarking* entre as organizações premiadas pela Fundação Nacional da Qualidade.

A pesquisa apresenta relevância por apresentar o estado da arte no que se refere a práticas de responsabilidade socioambiental. Buscou-se para este estudo os mais recentes constructos

sociais e ambientais, dados e pesquisas atuais a respeito da situação ambiental e social do país. E empresas recentemente vencedoras do PNQ que, demostram sua preocupação socioambiental por meio de práticas modernas e eficazes.

É importante destacar que a busca das empresas pelo Prêmio Nacional da Qualidade é voluntária, deduzindo-se que um dos motivos pelo qual as organizações candidatam-se ao prêmio é, demostrar a população sua busca por um ambiente sustentável e sua preocupação com o desenvolvimento da sociedade. Por meio dos resultados obtidos no estudo é possível afirmar que, com as práticas adotadas as empresas evidenciam essa busca por um ambiente sustentável e pela colaboração com a sociedade.

À medida que a população vai se conscientizando da necessidade de se preservar o meio ambiente, essa começa a pressionar as empresas a buscarem formas alternativas de desenvolver seus processos de maneira mais responsável. Mediante a conquista de prêmios e certificações e, a adesão de normas e regulamentos, as organizações conseguem comprovar a sociedade a preocupação e o compromisso com um ambiente sustentável. Tornam-se exemplos para outras empresas e assim contribuem para a difusão de boas práticas socioambientais.

REFERÊNCIAS

BANDEIRA, M. **Formulação de um problema de pesquisa**. Série didática, UFSJ, 2000. Disponível em: <http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio >. Acesso em: 15 junho 2014.

.CAMPOS, V. F. **TQC – *Controle da qualidade total* (no estilo japonês).** 8. Ed. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, 2014. Disponível em < http://www.fnq.org.br/> Acesso em 08 de setembro de 2014.

_____. **Relatório da Gestão Escritório de Engenharia Joal Teitelbaum**, 2003.

_____. **Relatório da Gestão Belgo Juiz de Fora**, 2004.

_____. **Relatório da Gestão Companhia Paulista de Força e Luz**, 2005.

_____. **Relatório da Gestão Promon**, 2007.

_____. **Relatório da Gestão Suzano Papel e Celulose S.A**, 2008.

_____. **Modelo de Excelência da Gestão: Critérios de Excelência.** 20 ed. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, Kelly Roberta Pacheco. **Modelos de gestão da qualidade: um comparativo entre o modelo de excelência em gestão do Prêmio Nacional da Qualidade, os requisitos da ISO 9001 e a abordagem do TQM.** Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP. 2011. Disponível em < http://www.simpep.feb.unesp.br/ >. Acesso em 16 de junho de 2013.

MIGUEL, P. A. C. **Qualidade: enfoques e ferramentas.** 1 ed. São Paulo: Artliber, 2001.

MIRANDA, R. L. **Qualidade total: rompendo as barreiras entre a teoria e a prática.** 2. Ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

OLIVEIRA, J. M; RODRIGUES, C. M. C. **Proposição de um plano para a implementação da gestão da qualidade em uma empresa do setor metalúrgico gaúcho.** XVI SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção. Bauru, 2009.

PRANCIC, E; TURRIONI, J. B. **Modelo de implementação de sistema da qualidade baseado na ISO 9000:2000: uma aplicação prática.** XXII ENEGEP – Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba, 2002.