

# EVIDENCIAÇÃO DOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE E CERTIFICAÇÕES NOS RELATÓRIOS CONTÁBEIS DE UMA EMPRESA DE SANEAMENTO BÁSICO\*

## EVIDENCE OF SUSTAINABILITY INDICATORS AND CERTIFICATIONS IN THE ACCOUNTING REPORTS OF A BASIC SANITATION COMPANY

Eduardo Pedó Theodoro da Silva\*\*

Ana Tércia Rodrigues Lopes\*\*\*

### RESUMO

Pensar em um futuro sustentável tem se tornado cada vez mais importante nos dias atuais, visto que a preservação do meio ambiente é um dos assuntos que está em constante discussão. Sabendo-se disso o objetivo desta pesquisa é identificar as principais práticas de gestão sustentável desenvolvidas pela empresa atuante no segmento de saneamento básico no Estado do Rio Grande do Sul. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa é classificada como qualitativa, descritiva e documental. A principal fonte da coleta dos dados foi feita através do Relatório da Administração publicado no site da instituição e a partir dele, foi feita a identificação dos três certificados ISO obtidos pela empresa e o levantamento dos principais Indicadores Ethos apresentados pela mesma. Os resultados obtidos demonstram que a mesma possui as certificações ISO 14001, ISO 9001 e ISO 17025 e, além dessas certificações, a mesma possui Indicadores Ethos como: estratégias para a sustentabilidade, envolvimento no desenvolvimento de políticas públicas, saúde e segurança dos empregados e uso sustentável de recursos: água. Dessa forma, é perceptível que as três certificações contribuem bastante para elevar o nível de atuação da empresa no que diz respeito a sustentabilidade do seu negócio e que os Indicadores Ethos contribuem para que a organização se preocupe com a responsabilidade social de se ter uma forma de gestão que esteja presente nos assuntos relacionados à sustentabilidade do seu negócio.

**Palavras-chave:** Sustentável. Indicadores Ethos. Certificações.

### ABSTRACT

Thinking about the future is becoming more and more important nowadays once the preservation of the environment is a constant subject of debate. Therefore, the aim of this research is to identify main sustainable management practices implemented by a company that operates in the basic sanitation segment in the state of Rio Grande do Sul. Regarding the methodological procedures, this is a qualitative, descriptive, and documentary research. Published in the website of the institution, the main data source was the administration report,

---

\* Trabalho de Conclusão de Curso apresentado, no segundo semestre de 2018, ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

\*\* Graduando do curso de Ciências Contábeis da UFRGS. (dudu.a3j1e4@gmail.com).

\*\*\* Orientadora. Graduada em Ciências Contábeis pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (1991); Especialista em Administração e Planejamento para Docentes pela Ulbra (1995); Mestre em Administração e Negócios pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2003). Atualmente é professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul no Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais e Conselheira do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. Experiência Docente na área de Ciências Contábeis, atuando principalmente nos seguintes temas: Tópicos Contemporâneos de Contabilidade; Contabilidade Geral e Societária; Responsabilidade Socioambiental; Ética Profissional e Governança Corporativa. Palestrante. (ana.tercia@ufrgs.br).

in which it was identified that the company was awarded with the three ISO certifications, and, furthermore, a gathering of the main Ethos Indicators in use by the company. The results obtained in this study shows that the company is certified according to ISO 14001, ISO 9001, ISO 17025, and, that also has Ethos Indicators such as: strategies to sustainable development, involvement in developing public policies, safety and health of their employees, and sustainable use of resources (water). Therefore, it is clear that the three certifications play an important role and help elevating the performance level of the company regarding the sustainable aspect of the business. And also, that the Ethos Indicators assist the company raising awareness to their social responsibilities having major issues concerning sustainable aspects corelated to their management system.

**Keywords:** Sustainable. Ethos Indicators. Certifications.

## 1 INTRODUÇÃO

Um dos temas mais abordados e discutidos nos dias atuais é sobre a sustentabilidade, sendo bastante debatidos os assuntos referentes a preservação do meio ambiente e ao modo como as pessoas e as empresas devem agir com relação a natureza. A obtenção da sustentabilidade se dá através de um desenvolvimento sustentável, tendo como objetivo a preservação do planeta e o atendimento das necessidades humanas. Arelado a essa temática tem-se a sustentabilidade empresarial, que é um conjunto de ações que uma empresa desenvolve visando respeitar o meio ambiente e a obtenção de um desenvolvimento sustentável.

Com o passar dos anos, pensar num futuro sustentável vem se tornando cada vez mais importante, visto que a preservação do meio ambiente é um assunto que está em constante discussão. Desde o princípio as atitudes tomadas pelo ser humano vêm prejudicando bastante a natureza num aspecto geral, portanto, as empresas que procuram obter um negócio responsável e sustentável acabam por dar maior visibilidade aos seus negócios e, consequentemente, contribuem com o meio ambiente.

Partindo desse pressuposto, é comum observar uma certa preocupação das empresas com relação a geração de um bom valor econômico e financeiro para a sua atividade comercial. Sabendo-se disso, um dos caminhos possíveis para as organizações alcançarem tal objetivo é a adoção de medidas sustentáveis e responsáveis aos seus negócios. Segundo o Instituto Ethos (2017, p.8), um negócio sustentável e responsável “é a atividade econômica orientada para a geração de valor econômico-financeiro, ético, social e ambiental, cujos resultados são compartilhados com os públicos afetados”.

Sendo assim, esta pesquisa visa responder à seguinte questão: Como uma empresa de saneamento básico desenvolve e monitora a gestão sustentável do seu negócio? Dessa forma, no intuito de compreender melhor a área de sustentabilidade das empresas, o objetivo desse trabalho é identificar as principais práticas de gestão sustentável desenvolvidas pela empresa atuante no segmento de saneamento básico no Estado do Rio Grande do Sul. Dessa forma, foi realizada a evidenciação dos indicadores e certificações implementados/obtidos pela empresa, a análise dos benefícios trazidos para a organização ao implementar o uso de tais indicadores e certificações e, por fim, indicadores e certificações foram relacionados com os seus Relatórios Contábeis.

Negócios responsáveis e sustentáveis, que procuram ajudar a natureza, vem sendo um diferencial para as empresas no cenário econômico atual. Uma organização sustentável utiliza

os recursos de forma eficiente, busca minimizar e eliminar os desperdícios, e se relaciona de forma harmoniosa com colaboradores, fornecedores e clientes. Isso torna a empresa correta e socialmente justa, mas, sobretudo, viável economicamente (ESPAÇO DIGITAL, 2017, p.1). Tendo conhecimento disso, o intuito do trabalho é identificar se a empresa de saneamento básico está construindo esse tipo de negócio evidenciando os indicadores e as certificações sustentáveis que já foram implementados/obtidos por ela.

O método utilizado neste estudo é a de uma pesquisa descritiva, que consiste em descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão, com os outros, a sua natureza e as suas características, relacionando a eles fatos ou fenômenos sem manipulá-los (RICHARDSON, 1996, p. 49). A abordagem do problema se deu de forma qualitativa, pois o presente artigo apresenta um enfoque indutivo e interpretativo. Por fim, o mesmo pode ser classificado como uma pesquisa documental, pois serão utilizadas as informações disponibilizadas pela empresa de saneamento básico no seu site institucional, que podem ser caracterizadas como fontes primárias.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção são abordados os conceitos como a importância dos Relatórios Contábeis para a análise de indicadores de sustentabilidade, a Organização Internacional de Normalização (ISO) e os Indicadores Ethos para negócios sustentáveis. Além disso, serão apresentados também outros estudos publicados na área.

### 2.1 RELATÓRIOS CONTÁBEIS

Os relatórios contábeis são documentos que são colhidos pelos setores de contabilidade das empresas que descrevem as informações e apresentam valores como despesas, custos e impostos devidos ou pagos. Esses relatórios são importantes, pois através deles é possível que seja feita uma avaliação sobre as organizações e através desses documentos que podemos encontrar, de forma resumida, as informações de forma organizada e confiável.

Abordando um pouco sobre o assunto de as informações fornecidas pelas empresas serem confiáveis, Senger e De Cesaro (2003, p. 135) informam que:

Constata-se a existência de vários indicadores de que as decisões mais adequadas estão diretamente ligadas com a qualidade da informação. Quando precisa, completa, relevante e fornecida em tempo hábil, a informação torna-se um excelente instrumento para a tomada de decisões, através de relatórios contábeis gerenciais eficientes e eficazes. Sendo assim, surge a necessidade de salientar, para os administradores, a importância da informação contábil na qualificação da organização.

Além das informações citadas acima que podem ser observadas nos relatórios contábeis, é possível encontrar também os indicadores de sustentabilidade que as empresas possuem em seus negócios. Acaba se tornando imprescindível que os contadores e os auditores sejam os responsáveis para que as informações sustentáveis e socioambientais estejam presentes nas Demonstrações Contábeis (DCs) (THE MEDIA GROUP, 2012, p. 8).

Tais informações que podem ser coletadas contribuem para que os negócios das empresas sejam responsáveis e sustentáveis e, dessa maneira, mostram como é importante que as organizações atuais possuam essas características em suas atividades. Sabendo-se disso, Silveira (2017, p. 10) diz que:

Organizações socialmente responsáveis devem gerar valor para quem está próximo, enquanto conquistam resultados melhores para si próprias. A responsabilidade social

deixou de ser uma opção para as empresas, e passou a ser uma estratégia de sobrevivência.

No Brasil, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), através do Parecer de Orientação nº 15/97, sugere que as empresas apresentem no relatório que acompanha as demonstrações contábeis publicadas, as informações referentes aos investimentos realizados que trazem benefícios para o meio ambiente e a sua conduta em relação às questões ambientais (GASPARINO; RIBEIRO, 2007, p. 105).

## 2.2 ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE NORMALIZAÇÃO (ISO)

A Organização Internacional de Normalização (ISO) é uma organização não governamental que é formada por diversas entidades distribuídas em vários países do mundo que realizam o trabalho de definir, divulgar e aprovar normas técnicas. A ISO foi fundada em 1945 por uma comissão de 25 países, sendo o Brasil um deles, com o objetivo de criar um organismo mundial que tivesse o propósito de facilitar a coordenação internacional e a harmonização das normas industriais (VARGAS, 2006, p. 6).

Dentre as normas técnicas aprovadas pela ISO, a empresa de saneamento básico analisada nessa pesquisa possui a ISO 14001:2015, a ISO 9001:2015 e a ISO IEC 17025. Tais certificados de qualidade atestam que a mesma adota práticas de gestão que são baseadas em normas internacionais, que por sua vez, evidenciam um firme alicerce da eficiência, da qualidade e da viabilidade técnica e financeira dos produtos e serviços prestados pela mesma.

A ISO 14000 é constituída por uma série de normas que determinam diretrizes para garantir que determinadas empresas pratiquem em seus negócios a gestão ambiental. Dentre as normas pertencentes a ISO 14000, encontramos a ISO 14001 que é importante para aquelas empresas que desejam estabelecer ou aprimorar os seus sistemas de gestão ambiental, que pretendem estar seguras sobre as políticas ambientais praticadas ou que procuram demonstrar que estão de acordo com as práticas sustentáveis relacionadas aos clientes e às organizações externas (FURNIEL, 2011, p.1).

A série ISO 9000 é composta por um conjunto de quatro normas técnicas que visam oferecer um conjunto de diretrizes para que as empresas possam criar um sistema que ofereça melhorias contínuas para os seus processos, produtos e serviços (MESQUITA, 2016, p. 1). A ISO 9001 que é uma das quatro normas técnicas citadas anteriormente, tem como objetivo melhorar a gestão das empresas e pode ser aplicada em conjunto com outras normas de funcionamento. Segundo Renato Mesquita (2016, p. 1), “esta norma estabelece os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade para adequação e regulamentação da empresa”.

A ISO 17025 é uma norma técnica que foi desenvolvida com o objetivo de promover a confiança na operação de laboratórios e contém requisitos para que os mesmos demonstrem que operam com competência e que são capazes de gerar resultados válidos. Os laboratórios que se enquadram nesse normativo também operam, em geral, de acordo com os princípios da ABNT NBR ISO 9001 citada anteriormente (ABNT, 2014, p. 1). Ainda sobre a ISO 17025, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2014, p.1) diz que é importante os laboratórios fazerem uso da mesma para “planejar e implementar ações para abordar riscos e oportunidades, já que essa atitude estabelece uma base para aumentar a eficácia do sistema de gestão, alcançar melhores resultados e prevenir efeitos negativos. ”

## 2.3 INDICADORES ETHOS

Com o aumento da globalização e, conseqüentemente, dos problemas ambientais, vem se tornando cada vez mais importante que os seres humanos pensem de forma sustentável.

Tendo em vista o crescimento dessa visão sustentável, é notório que as questões ambientais estão cada vez mais presentes nos negócios empresariais e tal perspectiva surge para mostrar que é possível criar valor para clientes, acionistas e para outras partes interessadas. A globalização levou as empresas a incorporar a dimensão socioambiental na sua gestão (BORGER, 2013, p. 1).

Com relação à globalização, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2010, p. 17) diz que:

[...] fatores decorrentes deste processo, como industrialização, concentração espacial, modernização agrícola, crescimento populacional e urbanização, compuseram os principais pontos de pressão e de conscientização humana sobre a problemática ambiental global.

Para contribuir com a inclusão dessa visão sustentável nos negócios empresariais, foi criada em 1998 por um grupo de empresários o Instituto Ethos. O instituto procura fortalecer o compromisso de as organizações possuírem uma responsabilidade social e um desenvolvimento sustentável em seus negócios. Segundo o que está no site da instituição, o Instituto Ethos (2016, p. 1) “é uma Oscip cuja 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”.

Com o intuito de colocar em prática os objetivos propostos, o Instituto Ethos criou os Indicadores Ethos que possuem uma relação direta com os relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI), com a Norma de Responsabilidade Social ABNT NBR ISO 26000, entre outras iniciativas.

A ISO 26000, foi criada em novembro de 2010 em Genebra, sendo que no Brasil ela foi implantada somente um mês após a sua criação. Segundo a ISO 26000, a responsabilidade social se expressa pelo desejo das organizações em incorporar questões socioambientais em seus negócios e se responsabilizar pelos impactos que as suas decisões e atividades podem trazer para a sociedade e para o meio ambiente (INMETRO, 1999, p. 1).

Segundo Melo (2005, p. 2):

A gestão com Responsabilidade Social prioriza a relação da organização com suas partes interessadas (público interno, fornecedores, clientes, comunidade de entorno, entre outros), visando o desenvolvimento sustentável. Esta premissa desperta o apoio da sociedade, gerando, portanto, a obtenção de diferenciais competitivos para as organizações que adotam este modelo de gestão.

Sendo assim, os Indicadores Ethos possuem uma relação direta com o processo de gestão das empresas e tem como objetivo principal auxiliar as organizações na incorporação de negócios sustentáveis e responsáveis socialmente, de modo que suas estratégias adquiram tais características. Essa ferramenta é composta por um questionário que permite que as gestões das empresas se autodiagnostiquem e também por um sistema de preenchimento online que possibilita a elas a obtenção de relatórios, por meio dos quais é possível fazer o planejamento e a gestão das suas metas para o avanço na temática da RSE/Sustentabilidade (INSTITUTO ETHOS, 2016, p. 1).

Esses indicadores não possuem como objetivo principal procurar por empresas sustentáveis e que sejam responsáveis socialmente, eles buscam avaliar se as mesmas possuem as características de serem sustentáveis e responsáveis em seus negócios. Tais indicadores segundo o Instituto Ethos (2016, p 1), “têm como foco avaliar o quanto a sustentabilidade e a responsabilidade social têm sido incorporadas nos negócios, auxiliando a definição de estratégias, políticas e processos”.

Sabendo da existência desses indicadores, vale destacar que o Instituto Ethos os dividiu em quatro dimensões possíveis, sendo que a primeira delas contempla a visão e a

estratégia, a segunda aborda sobre a governança e gestão, a terceira as questões sociais e, por fim, a quarta que fala sobre os assuntos ambientais. Na dimensão da “Visão e Estratégia” o instituto elucida que ambas constituem as bases para a definição das ações das empresas, mostrando o motivo pelo qual elas devem ser claramente validadas pelas organizações.

Sobre essa primeira dimensão, o Instituto Ethos (2017, p. 17), em seu documento publicado, informa que:

Pelo reconhecimento de sua importância, recomenda-se que ambas – a visão e a estratégia da empresa – incorporem atributos de sustentabilidade, que devem estar igualmente presentes tanto nos produtos e serviços que a empresa oferece como no seu modus operandi, ou seja, na forma como organiza e estabelece suas operações.

A dimensão da “Governança e Gestão” aborda sobre os temas que orientam as empresas a estruturar as suas gestões levando em conta a RSE/sustentabilidade abrangendo desde a proposição e a implementação de políticas até a sua integração com os processos de gestão (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 22). Já a dimensão “Social” mostra que é importante que as empresas estabeleçam políticas e mecanismos que favoreçam o respeito e previnam qualquer tipo de violação aos direitos humanos (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 41). Por fim, a dimensão “Ambiental” relata sobre os problemas ambientais que a sociedade tem enfrentado na atualidade e diz que enfrentar tais problemas exige uma abordagem abrangente, sistemática e coletiva.

O Quadro 1 apresenta os principais indicadores identificados ao longo da pesquisa, as suas respectivas dimensões e os seus respectivos números:

**Quadro 1 – Parâmetros encontrados de cada certificado na empresa**

<b>Dimensões</b>	<b>Nº do Indicador</b>	<b>Indicador</b>
Visão e Estratégia	1	Estratégias para a sustentabilidade.
Governança e Gestão	10	Comunicação com responsabilidade social.
Governança e Gestão	14	Envolvimento no desenvolvimento de políticas públicas.
Social	26	Remuneração e benefícios.
Social	29	Saúde e segurança dos empregados.
Ambiental	42	Uso sustentável de recursos: água.
Ambiental	43	Uso sustentável de recursos: energia.

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

## 2.4 ESTUDOS RELACIONADOS

Vargas (2006) em seu trabalho diz que a normalização está presente em diversas áreas do conhecimento como meio de dar maior credibilidade através da qualidade gerada pelas normas técnicas. Ele traz um breve histórico da origem da normalização e mostra as consequências que ela gera na vida da população ao longo dos anos, as suas vantagens para os produtores como para os consumidores. A autora também aborda, de forma sucinta, os principais organismos regulamentadores em âmbito nacional e internacional. Sendo assim,

ela conclui que as normas técnicas foram criadas para que produtor e consumidor se sintam confortáveis diante do mercado globalizado, pois a garantia da segurança, da economia e do reconhecimento está se tornando um paradigma para todos. Complementa dizendo que pelo fato de a competição estar mais acirrada e a população mais exigente, a criação das normas vêm da necessidade de se ter uma solução para os problemas em diferentes níveis de negócio.

Gasparino e Ribeiro (2007) informam em seu trabalho que a degradação ambiental tem aumentado significativamente e por esse motivo faz com que as pessoas e as empresas mudem o seu comportamento com relação a esse assunto. Após essa introdução, informam também que algumas organizações criaram indicadores para refletir os esforços realizados na área socioambiental. O principal objetivo que os autores trabalharam na sua pesquisa foi o de comparar os relatórios sociais americanos e brasileiros, visando identificar diferenças comportamentais e de evidenciação. Por meio dos dados obtidos, foram verificados que os relatórios americanos têm maior riqueza de detalhes e por fim, elas informam que em todos os relatórios tem-se a ausência de informações de natureza financeira.

Senger e De Cesaro (2003), mostram que seu trabalho tem como objetivo verificar a utilização de relatórios contábeis gerenciais e a sua influência no processo decisório das organizações, dizendo que é importante considerar as informações dos relatórios contábeis para administrar uma organização com eficiência e eficácia. Ao longo do trabalho elaborado os autores mostram para os leitores que as decisões mais satisfatórias e com menor grau de risco, são aquelas tomadas sob a influência de informações precisas, completas e confiáveis. Por fim, informam que a abordagem do estudo e dos resultados da pesquisa indicam que as organizações que consideram importantes os relatórios contábeis gerenciais e utilizam as suas informações para influenciar no processo decisório, contam com o apoio de uma ferramenta indispensável para aumentar os seus índices de acertos com relação às tomadas de decisões. Dessa maneira, é possível que as empresas atinjam os objetivos aos quais estão determinados a alcançar.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa desenvolvida neste estudo pode ser classificada em três aspectos: quanto à forma de abordagem do problema, quanto aos seus objetivos e quanto aos procedimentos técnicos utilizados.

Sobre a abordagem do problema, a pesquisa se enquadra como qualitativa. Segundo Richardson (1999, p. 79), “a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”. O trabalho se classifica como qualitativo, pois apresenta um enfoque indutivo e interpretativo.

Quanto aos objetivos a pesquisa se classifica como descritiva. Segundo Cervo e Bervian (1996, p. 49), “A pesquisa descritiva procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão, com os outros, sua natureza e características, correlacionando fatos ou fenômenos sem manipulá-los”. Tendo em vista que as informações serão coletadas no *site* da empresa de saneamento básico, e que elas serão as variáveis utilizadas para análise, tem-se a caracterização de uma pesquisa descritiva.

Com base nos procedimentos técnicos utilizados, o presente estudo pode ser classificado como pesquisa documental. Gil (2008, p. 157) define esse tipo de pesquisa como aquela em que “a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”. Para a sua realização, foram utilizadas as informações disponibilizadas pela empresa, caracterizadas como fontes primárias.

A escolha da instituição se deu pelo fato dela possuir uma grande influência no estado do Rio Grande do Sul no que diz respeito ao meio ambiente e, principalmente, ao saneamento básico necessário para a sociedade. A principal fonte da coleta dos dados dessa pesquisa foi feita através do Relatório da Administração publicado no site da instituição. A partir desse relatório, foi feita a identificação dos três certificados ISO obtidos pela mesma e, em seguida, feito o levantamento dos principais Indicadores Ethos apresentados por ela.

A análise dos dados levantados para essa pesquisa se deu com a verificação das certificações ISO que a empresa em análise possui e com a identificação das contribuições que as mesmas trouxeram para a organização em diferentes âmbitos (ambientais, sociais e econômicos). Num segundo momento, foi feito o levantamento dos principais Indicadores Ethos que a entidade possui no seu relatório publicado via site institucional, tendo o intuito de mostrar que as atividades realizadas e os serviços prestados possuem ligação direta com a sustentabilidade.

## **4 ANÁLISE DOS DADOS**

Para atender ao objetivo proposto e facilitar o entendimento sobre o tema, foi segregada essa seção em duas subseções, sendo a primeira destinada à apresentação da análise dos certificados obtidos pela empresa de saneamento básico e a segunda referente à análise dos Indicadores Ethos que foram identificados nos Relatórios Contábeis da organização.

Os autores Senger e De Cesaro (2003, p.1), mostram no seu trabalho que é importante considerar as informações dos relatórios contábeis para administrar uma organização com eficiência e eficácia. Ao longo do seu trabalho eles ainda mostram que as decisões mais satisfatórias e com menor grau de risco, são aquelas tomadas sob a influência das informações precisas, completas e confiáveis dos relatórios contábeis.

### **4.1 ANÁLISE DOS CERTIFICADOS**

O objetivo dessa seção é apresentar os certificados obtidos pela empresa de saneamento básico do Estado do Rio Grande do Sul (RS), mostrando, através deles, que a atividade-fim realizada tem ligação direta com a sustentabilidade. Por fim, será apresentado um quadro informativo com os principais parâmetros, de cada certificação, encontrados na organização.

#### **4.1.1 CERTIFICAÇÃO ISO 14001:2015**

O primeiro certificado a ser analisado é a ISO 14001:2015 que faz parte da família de regras da norma ABNT NBR ISO 14000. Igor Furniel (2011, p. 1) afirma que tal família “especifica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental e permite a uma organização ou empresa desenvolver e praticar políticas e metas ambientalmente sustentáveis”. Portanto, a ISO 14001 é o normativo que foi criado para auxiliar as empresas a identificar, a priorizar e a gerenciar os seus riscos ambientais, implementando essas ações para que elas façam parte das suas práticas usuais.

Analisando a ISO 14001 é possível perceber que ela é uma certificação importante, pois possui uma preocupação com o desenvolvimento sustentável das empresas e dessa forma ela as auxilia a alcançarem o desenvolvimento almejado. Tendo conhecimento disso, é possível concluir que esse normativo contribui com a conscientização sobre a importância de se ter um negócio sustentável.

Uma segunda observação a ser feita sobre esse normativo, é que com a adoção do mesmo, as organizações obtêm diversos benefícios econômicos com a promoção do desenvolvimento sustentável dos seus negócios. Segundo Igor Furniel (2011, p.1), “desenvolver um Sistema de Gestão Ambiental resulta em escapar de multas impostas por órgãos voltados à proteção da natureza, como o Ibama, a empresas que violam o Direito Ambiental”.

Como a sociedade tem priorizado mais as empresas que estão preocupadas com as questões ambientais, as organizações que percorrem o caminho oposto e prejudicam o meio ambiente, correm o risco de terem a sua imagem prejudicada e como consequência pode ocorrer diminuição de suas vendas ou da prestação do seu serviço. Com a obtenção da ISO 14001 a empresa estudada no presente trabalho não precisa se preocupar com esses possíveis problemas que aconteceriam caso não possuísse tal certificado.

Reconhecendo sua importância para o futuro sustentável do seu negócio, a empresa de saneamento básico do Rio Grande do Sul, no dia 18 de maio de 2018, através da Fundação Vanzolini e da “*The International Certification Network*”, renovou o seu certificado da NBR ISO 14001:2015 até 18 de agosto de 2019.

#### 4.1.2 CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015

O segundo certificado a ser analisado é a ISO 9001:2015 que é uma das quatro normas que fazem parte da série ISO 9000. Ela é uma norma composta por todos os itens que as organizações precisam para se adequar e passar pelo processo de certificação, dessa maneira, no momento em que é realizada a auditoria para obtenção do mesmo, a ISO 9001 serve de guia para avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade (MESQUITA, 2016, p. 1).

Analisando a ISO 9001 é possível perceber que a empresa estudada, ao obter esse certificado passou a ser vista como uma das referências da área no mercado no que se diz respeito à gestão estratégica e operacional. Essa observação é feita levando em consideração a satisfação dos clientes com o produto final disponibilizado e com os serviços prestados por ela ao longo dos anos. Uma segunda observação que pode ser feita é que ao se ter uma gestão de qualidade, a mesma acaba por elevar os seus níveis de produtividade e, dessa forma, ganha um destaque competitivo no mercado em que atua.

Outra observação a ser feita sobre a ISO 9001 na empresa de saneamento básico do Rio Grande do Sul, é que ao se buscar por uma melhor qualidade do produto final e dos serviços prestados tem-se uma mobilização de todas as áreas da empresa, principalmente dos funcionários. Isso se torna perceptível quando a organização realiza treinamentos e cursos que capacitam os seus funcionários a realizarem as atividades de forma coesa e com a qualidade que se espera para que ocorra a obtenção do certificado em questão.

Sabendo-se dessas informações analisadas anteriormente, a empresa de saneamento básico do Rio Grande do Sul, no dia 17 de maio de 2018, através da auditoria feita pela certificadora Bureau Veritas, renovou o seu certificado da ISO 9001:2015.

#### 4.1.3 CERTIFICAÇÃO ISO 17025

Por fim, o terceiro e último certificado a ser analisado será a ISO 17025, que é uma norma, como dito anteriormente, desenvolvida com o objetivo de promover a confiança na operação de laboratórios. A utilização desse documento facilita a cooperação entre laboratórios e outros organismos, além de ajudar no intercâmbio de informações e experiências, bem como na harmonização de normas e procedimentos (ABNT, 2014, p.1).

É perceptível que o primeiro benefício trazido para a empresa em estudo é que com a obtenção da ISO 17025, a organização acaba por garantir, através da mesma, que os laboratórios utilizados nas atividades realizadas estão enquadrados com as práticas e os processos que visam a qualidade dos serviços que são prestados. Dessa maneira, é notório que o certificado traz consigo o fato de dar uma maior visibilidade para a instituição, assim como a ISO 9001, e confiança para os clientes devido a sua adoção.

Seguindo a linha da confiança com os clientes, um dos benefícios mais importantes percebidos com a adoção dessa certificação é de que a mesma fez com que a reputação da empresa melhorasse consideravelmente. Dessa forma, ela acaba por dar uma maior segurança para os clientes no que tange ao controle e à análise dos resultados compartilhados que, a partir da obtenção da certificação, seguem padrões ambientais e de segurança.

Além desses benefícios citados até aqui, ao se enquadrar nessa norma, é notório que a organização teve um aumento da sua credibilidade no mercado, que além de possuir um diferencial competitivo, influencia no bom funcionamento dos processos internos, na lucratividade e na satisfação dos seus clientes.

Outro privilégio que se pode notar trazido pela certificação é que com a padronização dos processos nos laboratórios é perceptível a ocorrência da diminuição das opiniões controversas e das documentações, pois o entendimento dos resultados se encontra em conformidade com a norma. Como consequência dessa conformidade, as relações comerciais entre os laboratórios existentes no mercado e os fornecedores acabam por se tornar menos burocráticas, facilitando dessa forma as futuras negociações e parcerias.

Por fim, é possível concluir que a empresa ao adequar as atividades gerenciais e técnicas dos seus laboratórios, através da norma ISO 17025, se caracteriza como um investimento na qualidade dos seus serviços prestados e não como um custo. É notório que com a sua obtenção, houve uma redução dos custos e uma maior satisfação dos clientes, fazendo com que a mesma tenha melhorias no seu resultado e no retorno financeiro. Como consequência, tem-se a comprovação de que o seu trabalho é executado com qualidade e eficazmente da melhor maneira, tanto para clientes quanto para a natureza.

A empresa de saneamento básico do Estado do Rio Grande do Sul obteve essa certificação no dia 21 de dezembro de 2017. O laboratório da empresa obteve tal certificação através do secretário executivo da rede metrológica do RS, João Carlos Lerch.

#### 4.1.4 PARÂMETROS OBSERVADOS DE CADA CERTIFICAÇÃO

Para mostrar a importância das certificações analisadas, a autora Vargas (2006, p.1) mostra em seu trabalho que as normalizações estão presente em diversas áreas do conhecimento, com o objetivo de dar maior credibilidade através da qualidade gerada pelas normas técnicas. Conclui ainda que essas normas foram criadas para que produtores e consumidores se sintam confortáveis diante do mercado globalizado e competitivo, pois a garantia da segurança, da economia e do reconhecimento está se tornando um paradigma para todos.

Com essa contribuição e após a análise das certificações, será apresentado a seguir o Quadro 2 que tem o objetivo mostrar os principais parâmetros observados de cada certificação ISO na empresa de saneamento básico do Rio Grande do Sul.

**Quadro 2 – Parâmetros encontrados de cada certificado na empresa**

ISO 14001:2015	ISO 9001:2015	ISO 17025
----------------	---------------	-----------

Proteção do meio ambiente através da prevenção ou diminuição de impactos ambientais adversos.	Linguagem comum para trabalhar com clientes e fornecedores.	Aumento da segurança dos clientes em relação aos laboratórios.
Aperfeiçoamento do desempenho ambiental.	Modelo de excelência para consumidores, clientes e outras partes interessadas.	Melhoria e padronização dos processos dos laboratórios.
Utilização da perspectiva de ciclo de vida que contribui para a prevenção do deslocamento involuntário de impactos ambientais dentro do ciclo de vida do produto ou serviço.	Modelo para abordar oportunidades e riscos de maneira estruturada e sistemática melhorada.	Aumento do controle dos laboratórios utilizados.
Diminuição de potenciais efeitos adversos das condições ambientais da organização.	Melhoria da qualidade de produtos, processos e serviços, aumento da satisfação, ao mesmo tempo em que aumenta a produtividade e reduz os custos.	Atividades realizadas enquadradas com as práticas e os processos que visam a qualidade dos serviços que são prestados.

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

#### 4.2 ANÁLISE DOS INDICADORES ETHOS IDENTIFICADOS

O objetivo dessa seção é apresentar e analisar os indicadores Ethos das dimensões “Visão e Estratégia”, “Governança e Gestão”, “Social” e “Ambiental” que foram identificados nos Relatórios Contábeis da empresa de saneamento básico do Estado do Rio Grande do Sul (RS), mostrando, através deles, que as atividades realizadas e os serviços prestados pela organização possuem uma ligação com a sustentabilidade.

Para mostrar a importância de se possuir indicadores sustentáveis nas empresas, Gasparino e Ribeiro (2007, p.1) contribuem em seu trabalho dizendo que a degradação ambiental tem aumentado significativamente e por esse motivo faz com que as pessoas e as empresas mudem o seu comportamento com relação a esse assunto. Sabendo-se disso, as autoras ainda informam que algumas organizações já criaram indicadores para refletir sobre os esforços realizados na área socioambiental.

O primeiro dos seis indicadores a ser analisado será o da dimensão “Visão e Estratégia”, que é nomeado da seguinte maneira: “01 Estratégias para a Sustentabilidade”. Esse indicador fala sobre a incorporação pela empresa de aspectos e características relacionados à RSE /sustentabilidade, tanto nas suas estratégias como nos seus planos de negócios (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 17). Pôde-se perceber esse indicador no relatório contábil da empresa, quando o mesmo mostra que a organização está em busca de um Rio Grande do Sul sustentável.

Esse projeto fica evidenciado quando no relatório é dito que a instituição participou de um fórum que teve a presença de especialistas e autoridades que debateram sobre temas considerados relevantes no que tange à preservação ambiental, ao uso de recursos hídricos e ao esgotamento sanitário de dois municípios próximos a Porto Alegre.

Os próximos indicadores a serem analisados serão os da dimensão de “Governança e Gestão”, que são nomeados conforme a seguir: “10 Comunicação com Responsabilidade Social” e “14 Envolvimento no Desenvolvimento de Políticas Públicas”. O primeiro aborda sobre a aplicação dos princípios de RSE/ sustentabilidade no que se refere às ações de comunicação da empresa que exercem influência positiva na sociedade (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 22). Já o segundo fala sobre como é fundamental que empresa e sociedade

participem em conjunto do processo de elaboração e implementação de políticas públicas (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 22).

O indicador de número 10 pode ser percebido no relatório publicado, quando é informado que a empresa recebeu o Prêmio Responsabilidade Social 2017 na categoria entidades governamentais. Essa premiação foi instituída pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e faz a distinção das ações de organizações públicas e privadas que atuam pelo bem-estar social e pela preservação do meio ambiente.

O indicador número 14 pode ser notado quando no relatório publicado é dito que a instituição se configura como um braço estratégico do governo no que diz respeito à execução das políticas públicas de saneamento, disponibilizando os serviços de água e esgoto para uma grande quantidade de municípios gaúchos. Como a organização possui contrato com a maioria das cidades pertencentes a região metropolitana de Porto Alegre, ela possui uma posição de protagonista no setor de saneamento básico.

Na dimensão “Social” foi possível identificar dois indicadores, sendo eles nomeados da seguinte maneira: “26 Remuneração e Benefícios” e “29 Saúde e Segurança dos Empregados”. O primeiro indicador mencionado dessa dimensão aborda sobre a implementação, pela empresa, de políticas de remuneração e benefícios que procurem valorizar as principais competências que são desenvolvidas pelos seus empregados (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 41). Já o segundo indicador encontrado nos relatórios publicados pela empresa fala sobre a responsabilidade que a organização possui com relação ao estabelecimento de padrões, com excelência, das condições de trabalho disponibilizadas aos seus empregados e que procurem garantir a saúde e a segurança dos mesmos (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 41).

É possível encontrar nesse documento o indicador de número 26 no trecho que em que é informado que a instituição possui um programa de participação nos lucros e nos resultados. Esse programa utilizado pela organização funciona como um sistema de remuneração variável que cria um ambiente de cooperação entre empresa e empregados. A cooperação se dá através da fixação de metas claras e objetivas que levam em consideração as condições técnicas e o histórico da entidade. Sendo assim, a participação de ambas as partes é instigada e os processos para a melhoria da gestão da instituição são amadurecidos, contribuindo para a melhoria do clima motivacional da empresa.

Sobre o indicador de número 29, podemos encontrá-lo no relatório no trecho em que fala sobre a qualidade de vida dos funcionários da empresa, abordando sobre a saúde dos mesmos e da sua integridade física. São premissas da gestão da organização os aspectos de segurança e saúde dos seus empregados, levando em consideração todas as etapas dos processos de trabalho. Para mostrar que esses fatores estão sendo levados em consideração, a empresa em seu relatório informa que foram lançados três programas no ano de 2017, sendo eles: Preparação para a Aposentadoria (PPA), acompanhamento psicossocial aos empregados afastados em auxílio doença e facilitação em gestão de conflitos.

Por fim, os dois últimos indicadores identificados na pesquisa são da dimensão “Ambiental”, sendo eles nomeados da seguinte forma: “42 Uso Sustentável de Recursos: ÁGUA” e “43 Uso Sustentável de Recursos: ENERGIA”. O primeiro indicador identificado fala sobre a importância de as empresas patrocinarem e desenvolverem programas que proporcionem uma maior eficiência no uso da água, com o objetivo de reduzir o impacto ambiental que o uso errôneo da mesma provoca (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 62).

O segundo indicador identificado dessa dimensão, aborda sobre a importância de as instituições patrocinarem e desenvolverem programas que aperfeiçoem a eficiência no uso de energia, visando a redução do impacto ambiental causado pelo mau uso desse recurso (INSTITUTO ETHOS, 2017, p. 62).

A identificação do primeiro indicador no relatório publicado se deu no trecho em que menciona a preocupação da empresa com relação ao uso e ao tratamento da água. Nessa parte do documento é informado que a organização volta o seu olhar para a segurança hídrica, com o objetivo de fazer frente ao crescimento vegetativo (diferença entre a taxa de natalidade e a taxa de mortalidade) das comunidades que fazem parte da gama de clientes em que presta os seus serviços. Para que fique ciente para os leitores desse relatório, é mencionado que foram investidos mais R\$ 140 milhões nesse segmento no ano de 2017.

Em outro trecho do relatório, o indicador citado anteriormente aparece novamente juntamente com o indicador de número 43, que aparece pela primeira vez. Nessa parte em que aparecem os indicadores no relatório, o assunto abordado faz menção aos benefícios trazidos pelo Centro de Controle Operacional (CCO) adotado pela empresa. Esse sistema permite padronizar operações, formar banco de dados e promover a integração com outros sistemas da organização.

Dentre os principais benefícios ocasionados pela utilização do CCO foi citada a contribuição para detectar possíveis vazamentos, reduz pressões na rede, controla os níveis dos reservatórios, aciona bombas e válvulas, economiza energia elétrica e reduz a perda de água. Partindo desse princípio, tal automação fornece uma maior agilidade no momento de se identificar ligações clandestinas e de se comunicar com as comunidades sobre eventuais faltas de água.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por questões éticas, optou-se por preservar a identidade da empresa de saneamento básico do Estado do Rio Grande do Sul analisada nesse estudo. Dessa forma, a pesquisa buscou verificar como a mesma desenvolve e monitora a gestão sustentável do seu negócio. Para isso, foram evidenciados os principais indicadores e certificados implementados/obtidos por ela, foram analisados os benefícios trazidos pelos mesmos para a organização ao implementá-los no seu negócio e, por fim, foi feita a relação desses indicadores e certificações com os Relatórios Contábeis publicados pela empresa no ano de 2017.

Pôde-se perceber, a partir dos dados analisados durante a pesquisa realizada, que a instituição possui três certificações que contribuem bastante para elevar o seu nível de atuação no que diz respeito a sustentabilidade do seu negócio, o que vai de encontro com o que é dito por Vargas em seu trabalho. Sendo assim, o principal resultado observado sobre a colaboração da ISO 14001:2015 para a empresa é de que a mesma ajuda na conscientização da organização sobre a importância de se ter um negócio sustentável.

Já sobre a ISO 9001:2015, a principal contribuição percebida com a sua adoção, é que a mesma passou a ser vista como uma das referências no mercado em que atua, no que se diz respeito à gestão estratégica e operacional. Por fim, o principal benefício percebido com a adoção da ISO 17025 é de que a mesma fez com que os laboratórios utilizados pela empresa nas atividades realizadas estão enquadrados com as práticas e os processos que visam a qualidade dos serviços prestados.

Sobre os Indicadores Ethos identificados e analisados no trabalho, é perceptível que eles contribuem para que a instituição se preocupe com a responsabilidade social de se ter uma forma de gestão que esteja presente nos assuntos relacionados à sustentabilidade do seu negócio. Essa contribuição busca convergir os princípios e comportamentos da responsabilidade social com os objetivos para se obter uma posição sustentável no mercado.

A contribuição desse estudo, levando em consideração as análises feitas dos certificados e indicadores identificados, é de que ele procura mostrar que uma empresa que tem envolvimento direto com o meio ambiente e a natureza, se preocupa com ambos e

desenvolve um serviço sustentável. Essa preocupação é importante, pois ter um negócio sustentável envolve a sociedade, a própria organização, a natureza e, principalmente, os seus clientes.

Como sugestão para estudos futuros, propõe-se que sejam investigadas no Estado do Rio Grande do Sul se as empresas que possuem conexão com a natureza em seus negócios, apresentam uma visão e uma gestão sustentável dos seus serviços prestados.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Publicada a versão ABNT NBR ISO 17025**. 2014. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/noticias/5694-publicada-a-versao-abnt-nbr-iso-17025>>. Acesso em 2 Set 2018.

BORGER, Fernanda Gabriela. **Responsabilidade social empresarial e sustentabilidade para a gestão empresarial**. 2013. Disponível em: <<https://www3.ethos.org.br/cedoc/responsabilidade-social-empresarial-e-sustentabilidade-para-a-gestao-empresarial/#.Wy2CQVVKjIU>>. Acesso em 22 Jun 2018.

CERVO, Amando Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica: para uso de estudantes universitários**. 4. ed. São Paulo: Mcgraw-Hill, 1996.

ESPAÇO DIGITAL. **Empresa sustentável é um diferencial no mercado competitivo, diz Sebrae**: Saiba qual é a importância da sustentabilidade para os negócios. 2017. Disponível em: <<https://www.revistaencontro.com.br/canal/atualidades/2017/04/empresa-sustentavel-e-um-diferencial-no-mercado-competitivo-diz-sebra.html>>. Acesso em 19 Jun 2018.

FURNIEL, Igor. **ISO 14001: importância e vantagens**. 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/iso-14001-importancia-e-vantagens/60583/>>. Acesso em 1 Set 2018.

GASPARINO, Marcela Fernandes; RIBEIRO, Maísa de Souza. **Análise de Relatórios de sustentabilidade, com ênfase na GRI: comparação entre empresas do setor de papel e celulose dos EUA e Brasil**. São Paulo, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INMETRO. **ISO 26000**. 1999. Disponível em: <[http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/iso26000.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp)>. Acesso em 21 Ago 2018.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Sustentabilidade Ambiental no Brasil: biodiversidade, economia e bem-estar humano**. Brasília: Ipea 2010.

INSTITUTO ETHOS. **Indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis**. São Paulo, 2017.

INSTITUTO ETHOS. **O Instituto**. São Paulo, 2016. Disponível em: <<https://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/#.W3xdoM5KjIV>>. Acesso em 21 Ago 2018.

MELO, Cristiana Malfacini. **ISO 26000: Uma Análise da Norma Internacional de Responsabilidade Social**. Rio de Janeiro, 2005.

MESQUITA, Renato. **ISO 9000: o que é, como obter, vantagens e a importância dele para seu negócio**. 2016. Disponível em: < <http://saiadolugar.com.br/iso-9000/>>. Acesso em 2 Set 2018.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SENGER, Carine Maria; DE CESARO, Nestor Henrique. **A importância dos Relatórios Contábeis gerenciais na tomada de decisão das organizações de determinado setor econômico de um dos municípios da região do codemau**. Porto Alegre, 2003.

SILVEIRA, José Henrique Porto. **Sustentabilidade e responsabilidade social: artigos brasileiros**. 1 ed. Belo Horizonte: Poisson, 2017.

THE MEDIA GROUP. **Contabilidade e Sustentabilidade**. São Paulo, 2012.

VARGAS, Graziela Mônaco. **ESTUDOS BÁSICOS SOBRE NORMALIZAÇÃO: origem, conceitos e organismos reguladores**. Porto Alegre, 2006.