

ESCOLA DE GUERRA NAVAL

ENG. MARIO d'ALMEIDA FILHO

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: A ELETROBRAS ELETRONUCLEAR E
SEU PROJETO DE MELHORIA DE QUALIDADE DE VIDA PARA A POPULAÇÃO
CIRCUNVIZINHA À CENTRAL NUCLEAR ALMIRANTE ÁLVARO ALBERTO –
ANGRA DOS REIS

Rio de Janeiro

2011

ENG. MARIO d'ALMEIDA FILHO

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: A ELETROBRAS ELETRONUCLEAR E
SEU PROJETO DE MELHORIA DE QUALIDADE DE VIDA PARA A POPULAÇÃO
CIRCUNVIZINHA À CENTRAL NUCLEAR ALMIRANTE ÁLVARO ALBERTO –
ANGRA DOS REIS

Trabalho final apresentado à Escola de Guerra
Naval, como requisito parcial para a conclusão
do Curso de Política e Estratégia Marítimas.

Orientador: Prof. Nival N. de Almeida

Rio de Janeiro
Escola de Guerra Naval

2011

RESUMO

Este trabalho visa analisar a relação da atividade de Responsabilidade Socioambiental da empresa ELETROBRAS ELETRONUCLEAR e sua implicação no desenvolvimento regional. Será realizada uma pesquisa documental e de campo tendo como objeto de estudo a empresa e suas áreas de atuação na circunvizinhança do empreendimento Central Nuclear Almirante Álvaro Alberto – CNAAA, em que será analisado o alcance das ações de Responsabilidade Socioambiental praticadas pela empresa e o impacto das mesmas no suprimento das necessidades da população do seu entorno. Para tal, se fará uso de dados colhidos dos registros da Empresa, que posteriormente serão confrontados com os resultados da pesquisa de opinião a ser realizada junto ao público atendido.

Palavras-chave: Responsabilidade Socioambiental, Responsabilidade Social Empresarial, Sustentabilidade, Desenvolvimento Regional.

ABSTRACT

This work aims to analyze the relation between the Socioenvironmental Responsibility activity of ELETROBRAS ELETRONUCLEAR Company and its implication in the regional development. A documentary and field research will be done having as a study object the company and its areas of operation in the neighborhood of the Central Nuclear Almirante Alvaro Alberto – CNAAA project where it will be analyzed the reach of the Socioenvironmental Responsibility actions carried out by the company and the impact of these actions in the provision of the population needs who lives in its surroundings. For such data gathered from the Company's records will be used which will be afterwards compared with the results of the public opinion poll to be carried out with the public served.

Keywords: Socioenvironmental Responsibility, Corporate Social Responsibility, Sustainability, Regional Development.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Pesquisa da Caixa de Sugestão	5
		8
Gráfico 2	Pesquisa por telefone – 2007 a 2009.....	5
		8
Gráfico 3	Pesquisa por telefone – Índice de satisfação – 2007 a 2008.....	5
		9
Gráfico 4	Pesquisa por telefone – Índice de satisfação CMM – 2009.....	5
		9
Gráfico 5	Pesquisa por telefone – Índice de satisfação AMIR – 2009.....	6
		0
Gráfico 6	Pesquisa por telefone – Índice de satisfação HPB – 2009.....	6
		0

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Tripé da sustentabilidade empresarial	22
Figura 2 -	Pirâmide da RSE	28
Figura 3 -	Situação Institucional da ELETRONUCLEAR	33

LISTA DE QUADROS

1	As diferenças entre filantropia e a responsabilidade social.	30
2	Ficha Técnica.	33
3	Atividades do Milênio da ONU versus ELETRONUCLEAR.	35
4	Relacionamento com públicos estratégicos (<i>Stakeholders</i>).	36
5	Consultas eletivas, agendadas previamente.	48
6	Atendimentos, que variam desde um simples curativo, uma gripe ou um acidente, até o atendimento que tenha maior complexidade.	49
7	Pequenas emergências, atendidas ambulatorio que visa o atendimento de convênios articulares.	49
8	Todos os procedimentos cirúrgicos realizados, incluindo os agendados, os emergenciais e os partos.	49
9	Pacientes internados para recuperação de cirurgias, tratamentos e emergências.	49
10	Consultas de qualquer natureza no ambulatório do CMM	50
11	Evolução do Aporte de Recursos	50
12	Evolução dos indicadores – CQH	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMIR -	Ambulatório de Itaorna
BOVESPA -	Bolsa de Valores de São Paulo
CNAAA -	Central Nuclear Almirante Álvaro Alberto
CQH -	Compromisso com a Qualidade Hospitalar
CMM -	Centro Médico de Mambucaba
CONAMA -	Conselho Nacional do Meio Ambiente
ELETRONUCLEAR -	Eletróbás Termonuclear S.A. - Eletronuclear
ETHOS -	Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
FEAM -	Fundação Eletronuclear de Assistência Médica
FURNAS -	Furnas Centrais Elétricas S.A.
HPB -	Hospital de Praia Brava
IBAMA -	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
ISE -	Índice de Sustentabilidade da Bovespa
ONG -	Organização Não Governamental
ONU -	Organização das Nações Unidas
PNUD -	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
RSE -	Responsabilidade Social Empresarial
TI -	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	CONCEITUAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CONCEITO	10
1.1	Conceituação	10
1.2	Evolução do Conceito de Responsabilidade Social	15
1.2.1	Responsabilidade Pública	15
1.2.2	Visão estrutural: A Pirâmide da RSE	16
1.2.3	Responsividade Social	16
1.2.4	Teoria do Interessado (<i>Stakeholder Theory</i>)	17
1.3	Desenvolvimento Sustentável	18
1.4	O Tripé da Sustentabilidade	21
2	DEFININDO RESPONSABILIDADE SOCIAL	24
2.1	Responsabilidade Social Empresarial – RSE	25
2.2	Surgimento da RSE no Brasil	26
2.3	Variantes da Responsabilidade Social Empresarial	28
2.4	Responsabilidade Social <i>versus</i> Filantropia	30
3	A ELETROBRAS TERMONUCLEAR S.A. – ELETRONUCLEAR	32
3.1	Balanço de Despesas	37
3.2	Projetos e Aplicações	38
3.2.1	Educação	38
3.2.2	Meio Ambiente	39
3.2.3	Geração de Emprego e Renda	39
3.2.4	Educação Ambiental	40
3.2.5	Preservação da Cultura	41
3.2.6	Atividades de apoio à Defesa Civil	41
3.2.7	Transporte Estudantil	41
3.2.8	Saúde da População	42
3.2.9	Populações Indígenas e Quilombolas	43
4	SELEÇÃO DE PROJETO PARA AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	44
4.1	FEAM – Fundação Eletronuclear de Assistência Médica	45

4.1.1	Indicadores Hospitalares	47
4.1.2	Administração de Recursos Financeiros	50
4.1.3	Programa CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar.....	51
4.1.4	Avaliação de Resultados	53
4.1.5	TI – Tecnologia da Informação	54
4.1.6	Ouvidoria	55
4.1.7	Confirmação das Pesquisas	61
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
	ANEXOS	67

1 CONCEITUAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CONCEITO

1.1 *Conceituação*

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) pode ser conceituada como:

a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (ETHOS, 2011b).

Uma das hipóteses indica que o conceito possa ter tido origem, dentre outras possibilidades, na evolução do sistema capitalista, ao qual estaria intrinsecamente atrelado, e nas questões que se apresentaram a respeito das relações entre as empresas e a sociedade.

O século XIX assiste ao surgimento de uma discussão especialmente relevante para os acontecimentos vindouros: a de que direitos deveriam ser garantidos por esse “novo” ator, “a empresa”, àqueles com quem se relacionava, sobretudo os operários (ETHOS, 2006, p. 34).

É difícil construir uma linha do tempo que possa descrever corretamente todas as transformações e as respectivas consequências provocadas, desde a Revolução Industrial. Contudo, sob uma ótica alongada do século XX, é possível analisar ideias e pensamentos que fundamentaram a construção do conceito da responsabilidade social empresarial no mundo.

É possível apontar, no início do século XX, a prevalência do modelo econômico neoliberal, regido pela livre concorrência (TENÓRIO, 2004, p. 14) nitidamente percebido na esfera produtiva e nos processos de gestão, resultando em um modelo de administração clássico, também denominado administração científica, cujas principais características são: a divisão extrema do trabalho, rígida hierarquia, centralização da autoridade e uma acumulação de capital sem precedentes (MORGAN, 1996, p. 28).

Neste tipo de administração percebe-se, notadamente, grande contribuição das ideias originárias do “taylorismo” e do “fordismo” como uma síntese da definição desse momento industrial. Como resposta a esta evolução, já que a busca era o aumento da produtividade, obteve-se como contrapartida uma expressiva desordem no crescimento urbano, aumento dos atritos no relacionamento patrão/empregado, significativa perda de qualidade de vida - tanto no ambiente de trabalho, quanto nas cidades em geral -, e um inesperado incremento no índice de problemas ambientais. Esta sensação de insatisfação à qual a sociedade como um todo vinha sendo submetida, dava início a um movimento com vistas à criação de mecanismos objetivando um maior controle social das atividades empresariais. Todavia, era notório que as cobranças sobre os direitos e deveres das empresas se direcionavam não a elas diretamente, mas ao Estado.

No início da década de 1915, ações de filantropia e assistencialismo começam a ser experimentadas, inicialmente nos Estados Unidos da América - EUA, tendo sido percebidos alguns resultados indicativos de desaceleração dos processos de exploração dos trabalhadores, e mesmo de especialização do trabalho. Henry Ford, idealizador da linha de montagem, é o responsável por estabelecer padrões mínimos de salários e jornada de trabalho de oito horas para seus trabalhadores, considerando que os negócios são também um serviço público (SROUR *apud* TENÓRIO, 2004, p. 18).

Ainda que a produção industrial e agrícola estivesse crescendo rapidamente nos EUA, os aumentos salariais não obedeciam à mesma proporção. No outro extremo, a Europa, já apresentando nítidos sinais de recuperação dos prejuízos provocados ainda pela Primeira Guerra, indicava caminhar para uma franca auto-suficiência produtiva, dependia cada dia menos dos EUA para suas compras, passando, simultaneamente, a se apresentar como novo concorrente no mercado internacional. Com isso, grandes quantidades de produtos anteriormente destinados ao mercado europeu permaneciam nos almoxarifados dos produtores

americanos, e tampouco eram consumidos pelo mercado interno, tendo esta ausência de demanda como causa, os baixos salários então praticados, culminando por configurar-se, assim, uma grave crise de superprodução.

A crise financeira de 1929, que culminou na quebra da Bolsa de Nova York, dando margem então, a pesados questionamentos quanto à validade do modelo liberal, teve como origem, além de forte especulação, o alto índice de desemprego causado pelo aumento da mecanização no processo produtivo. Inúmeros estudiosos do problema apontam que a falta de visão das empresas, numa espécie de vitória do pensamento Keynesiano sobre o liberal no cenário americano, deu origem à “Crise de 29”. O *New Deal*, pacote de medidas empreendido pelo então eleito presidente dos Estados Unidos em 1932, Franklin Roosevelt, tinha como meta, sete grandes objetivos: o controle por parte do governo da produção e preços de grande parte dos produtos industriais e agrícolas; recuperação, através de empréstimos a empresas e produtores agrícolas falidos; redução do desemprego e aumento do consumo através de um robusto programa de grandes obras públicas do tipo usinas hidrelétricas e estradas; atualização de normas trabalhistas envolvendo tanto a redução da jornada de trabalho, quanto o simples aumento dos salários, sem deixar de mencionar a formalização das associações de classe e sindicatos e a indicação de um teto salarial mínimo; além da criação de uma política de seguro-desemprego e de um programa de assistência social para os necessitados.

O Estado passa, então, a intervir na economia e a atender ao modelo de Estado de Bem-Estar Social, que é moldado por “um vasto conjunto de diferentes legislações norteadoras do relacionamento entre empresas e outros atores” (ETHOS, 2006, p. 35). Gerando, como consequência, menor incerteza no mercado, as empresas ganham fôlego para investir em tecnologia e criam um sistema de acumulação de capital e de produção em massa mais estável (TENÓRIO, 2004, p. 19).

O Estado passa a intermediar e regular, quando necessário, as expectativas da sociedade trabalhadora em relação aos negócios e, submetido às reivindicações sociais de toda ordem, passa a determinar a forma como as empresas irão se comportar diante do desenvolvimento socioeconômico.

Todavia, é sabido que Estado e empresariado não detêm, necessariamente, percepções antagônicas, sendo o extrato da elite política e empresarial usualmente coincidente. Mas como em todo relacionamento, há limites: “em contextos em que as externalidades negativas (sociais, ambientais, dentre outros) se tornam elevadas em demasia, sua regulação acaba por se tornar questão de sobrevivência do próprio sistema” (ETHOS, 2006, p. 35).

Por volta de metade da década de 50, uma intensa revisão dos hábitos das empresas permite a mudança de uma substituição do capitalismo industrial para uma tendência pós-industrial (TENÓRIO, 2004, p. 19). Segundo Toffler (*apud* TENÓRIO, 2004, p. 20), a sociedade pós-industrial se lastreia não apenas com a preocupação da geração de lucro, mas numa busca declarada de outros benefícios como a qualidade de vida, a valorização do ser humano, a preocupação com o meio ambiente, a organização social voltada para o alcance de variados objetivos e as ações sociais realizadas por indivíduos e por organizações. Assume-se que é nessa ocasião que afloram os princípios teóricos mais acentuados a respeito da conceituação de Responsabilidade Social Empresarial.

O ressurgimento, por volta dos anos 70, das ideias liberais “que defendiam a redução estatal para que fosse retomado o desenvolvimento econômico, toma corpo, a partir de crises mundiais como a do petróleo, e com o fim do sistema padrão-ouro” (ETHOS, 2006, p.14) fazendo com que o modelo de Estado de Bem-Estar Social, sinta minar suas forças.

Ressurge, neste momento, a ligação expressa empresa-sociedade, denotando todo o seu vigor. Milton Friedman (1912-2006) talvez o mais enfático dos economistas do século

XX, e um dos precursores do projeto de aplicação das teses do liberalismo econômico, é menção obrigatória nesse sentido, ao ratificar o postulado clássico econômico que defendia uma participação mínima das empresas no contexto social. Pai do “modelo da livre empresa”, Friedman (1970) sempre manifestou que o princípio fundamental dos negócios seria gerar lucros dentro de um sistema de concorrência livre e, por consequência, tocar a economia. Assim sendo, seria responsabilidade do Estado a concorrência e a propriedade privada. A economia, por conta própria, se ocuparia de criar e distribuir as riquezas.

A globalização se estabelece definitivamente, no final do século XX, suportada pela ocorrência de eventos como a queda do Muro de Berlim e a dissolução da União Soviética, consagrando a expansão definitiva do fenômeno. Esta iniciativa repercutiu diretamente na economia, possibilitando a queda de diversas fronteiras por força das privatizações e da desregulamentação progressiva, fazendo surgir, em contrapartida, vários movimentos de contestação aos impactos negativos dessa mesma expansão.

A desregulamentação da relação entre Estado e iniciativa privada significa a transferência de grande parcela do poder regulador para o mercado (MOLLO, 1993). Ao se viabilizar a volta do poder das empresas e a partir de uma melhor estruturação dos assim denominados “grupos de pressão”, faz-se possível um ajuste na relação com os proprietários da atividade empresarial, os quais readquirem a capacidade de ordenar as questões sobre os sistemas de controle social e ambiental.

Por volta dos anos 70, surge no âmbito das organizações o conceito de desenvolvimento sustentável. Sociedade e mercado, unidos, oferecem significativa pressão fazendo com que a empresa perceba a necessidade de observar as nuances sociais e de ambiente. O paradigma da responsabilidade social empresarial se firma, e é praticado como ferramenta de gestão em todo o mundo, sugerindo algo plenamente adequado ao contexto do mercado. É razoável concluir, que as ações relativas à prática da responsabilidade social por

parte das empresas se sucederam a partir da discussão do seu papel e do Estado em relação à sociedade, e da visão sobre a necessidade de um novo desenvolvimento baseado na sustentabilidade, e não só na economia.

1.2 *Evolução do Conceito de Responsabilidade Social Empresarial - RSE*

A filantropia representa o simples atendimento aos efetivamente necessitados, através de medidas, do tipo doação de alimentos, agasalhos ou brinquedos, que efetivamente não representam qualquer transformação. A prática da RSE, por sua vez, apresenta foco mais específico: implica na gestão constante de investimentos do interesse da comunidade, sem amadorismo, e, de preferência, com transferência de conhecimento. A RSE contempla tanto filantropia quanto responsabilidade social, porém apresenta predominância na busca por provocar algum tipo de mudança no processo de gestão da empresa, e por se preocupar com diversos e diferenciados públicos, além da própria comunidade.

São basicamente três as linhas teóricas sob as quais se pretende elaborar princípios a respeito do tema e suas variantes, em perspectiva desde os anos 50 até os dias atuais, especialmente nos EUA e na Europa, que serão tratados a seguir: o conceito de Responsabilidade Pública, a Pirâmide da RSE e o conceito de Responsividade Social.

1.2.1 *Responsabilidade Pública*

Preston e Post (*apud* BORGER, 2001, p. 40) vêem a responsabilidade social como mera função da gestão, sob uma ótica de vida pública. Sugerem que as empresas precisam, de forma ordenada, aumentar sua parcela de responsabilidade sem que apenas cumpram obrigações legais. Ainda assim, reconhecem que a medida não atende a todas as expectativas sociais. Sugerem, alternativamente, duas formas de relacionamento entre empresas e sociedade. Uma voltada para o comportamento e transações diretamente ligadas às empresas,

e outra, observando os efeitos gerados pela primeira atividade. Ou seja: existe uma robusta e permanente relação de interdependência dos negócios com a sociedade.

1.2.2 *Visão estrutural: A Pirâmide da RSE*

Archie Carroll (*apud* BORGER, 2001, p. 41) é reconhecido, em relação à RSE, como um dos seus mais efusivos críticos. A preocupação com a componente econômica é fundamental e básica para qualquer empresa. É a tentativa de alcance da remuneração do capital do investidor. Depois dela, surgem as responsabilidades legais, obrigando-a a seguir e respeitar as normas ditadas pelo Estado. As responsabilidades de natureza ética vêm em terceiro lugar e incluem evitar danos e impactos negativos, contribuindo com um equilíbrio de interesses e a justiça. E, num último plano, encontram-se as responsabilidades filantrópicas como medida voluntária, em relação às necessidades da sociedade, com foco específico nas contribuições para a comunidade, sem negligenciar a perspectiva de uma melhor da qualidade de vida. A base deste degrau visa ao estabelecimento de limites para as responsabilidades empresariais, na busca de estabelecer uma percepção objetiva do resultado dos negócios. De qualquer maneira, não se propõe a estabelecer processos e práticas operacionais, possibilitando, involuntariamente, espaço para interpretações distorcidas sobre o que seja a real responsabilidade das empresas.

1.2.3 *Responsividade Social*

Frederick (*apud* BORGER, 2001, p. 41) postula que a sobrevivência das empresas se encontra diretamente relacionada às demandas sociais. Defende que a postura das empresas seja inicialmente reativa, e posteriormente proativa em relação aos anseios da sociedade.

Nesse sentido, Sethi (*apud* BORGER, 2001, p. 45) divide as empresas em três categorias: organização defensiva e reativa, quando o cumprimento da lei regula a obtenção dos lucros; organização socialmente responsável, quando promove, através de programas

especificamente elaborados, uma antecipação das questões que tem relação com os diversos públicos da empresa; e, por último, a organização proativa e responsiva, em que a RSE lastreia as bases do planejamento estratégico, permitindo às empresas maior rapidez nas ações de respostas as mudanças, de forma permanentemente atenta às políticas públicas.

A teoria da Responsividade Social busca correlacionar um determinado grau de responsabilidade das empresas ao seu planejamento estratégico, em relação aos diversos públicos, sem deixar de observar as oportunidades de mercado. O conceito, contudo, falha, ao não interferir no debate ético, e na omissão das empresas quanto ao envolvimento direto com assuntos que contemplem transformações sociais. Preocupa-se, essencialmente, com o fator desempenho, e somente nele para justificar a postura responsável das empresas.

1.2.4 Teoria do Interessado (*Stakeholder Theory*)

Caroll (*apud* FRANÇA, 2004, p. 59) define *stakeholder* como pessoas que possuem interesse em relação às empresas, ou organizações, como governos, acionistas, consumidores, funcionários, mídia e comunidade. *Stakeholder* pode ser definido, portanto, como qualquer entidade, com qualquer interesse, desde que ocupe algum lugar de influência. A *Stakeholder Theory* se preocupa em alinhar as partes envolvidas que afetem ou possam ser afetadas pela atuação da RSE face ao comportamento da organização. Defende que a organização tem uma ligação estreita e direta com todos os grupos envolvidos no alcance de seus objetivos.

O conceito de *Stakeholder* atenta para o fato de que a atividade empresarial não é somente uma transação de mercado, mas uma rede de relações cooperativas e competitivas de um grande número de pessoas organizadas de várias maneiras. A empresa é uma organização na qual e pela qual muitos indivíduos e grupos empreendem esforços para atingir seus fins. (BORGER, 2001, p. 54).

A Teoria do *Stakeholder* remete, em sua origem, ao que se considera mais aproximado, às mais recentes definições sobre RSE. De acordo com o Instituto Ethos de

Empresas de Responsabilidade Social (ETHOS), organização especializada no assunto, desde 1998:

Responsabilidade social empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. (ETHOS, 2011b).

Para Barbosa e Rabaça (*apud* TENÓRIO, 2004, p. 25):

A responsabilidade social nasce de um compromisso da organização com a sociedade, em que sua participação vai além do que apenas gerar empregos, impostos e lucros. O equilíbrio da empresa dentro do ecossistema social depende basicamente de uma atuação responsável ética em todas as frentes, em harmonia como o equilíbrio ecológico, com o crescimento econômico e com o desenvolvimento social.

É pertinente concluir que o conceito de RSE está firmemente conectado ao desenvolvimento sustentável. É através da busca do desenvolvimento sustentável que uma organização adquire o direito de ser considerada como socialmente responsável.

1.3 *Desenvolvimento Sustentável*

Os conceitos de desenvolvimento sustentável, e de RSE, vêm sendo, há décadas, objeto de discussões. A idéia nasceu nos anos 70, como uma das consequências da Segunda Grande Guerra e do racionalismo econômico (CASTRO, 1996), visando à obtenção de respostas à preocupação da humanidade no que se refere à crise ambiental e social. Já em 1972, em Estocolmo, na Conferência da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre o Ambiente Humano, a forma simplista do modelo de desenvolvimento vigente foi amplamente debatida com base numa proposição que discutia desenvolvimento social *versus* crescimento econômico. O cerne do debate envolvia a incerteza de que se pudesse alcançar um significativo grau de bem-estar social, bem como uma melhoria no cenário social e ambiental de todo mundo, simplesmente através do desenvolvimento econômico. Avanços tecnológicos

e científicos não seriam capazes de assegurar, uma vida melhor para toda a humanidade, embora se admitisse que pudesse contribuir para alguns setores ou classes. O trato da temática ambiental incomodava, permitindo o nascimento do conceito de ecodesenvolvimento¹.

Da evolução do conceito de ecodesenvolvimento, é que surgem os primeiros princípios sobre desenvolvimento sustentável, nos anos 80, possivelmente a partir da elaboração do relatório Brundtland: “Desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades” (BRUNDTLAND, 1991, p.46).

A base do conceito aponta para as causas da insustentabilidade do desenvolvimento vigente, a saber: prática de técnicas sabidamente nocivas por parte dos países ricos e o crescimento demográfico desorganizado, aliado ao **alto nível de pobreza nos países pobres**. Sob esta ótica, divulgam-se ideias relacionadas a legislações reguladoras de controle de emissão de poluentes, e políticas visando a compensações destinadas à transferência de recursos para países pobres, dentre outras. O nítido desinteresse de se levar em consideração conflitos preexistentes entre países ricos e pobres foram as maiores críticas recebidas, em associação com a habitual postura por parte das multinacionais em recusar a implantação de tal modelo, em associação com as relações complexas e desiguais do comércio mundial (CASTRO, 1996, p. 10).

Por conta das críticas recebidas, os debates foram aprofundados por parte dos defensores do desenvolvimento sustentável, buscando um entendimento profundo sobre a base e a importância do conceito. Nesse momento, emerge com força o pilar social como ponto que deveria dar sentido e finalidade à produção econômica. (CASTRO, 1996, p. 10) Apesar de já estar contida no conceito original de desenvolvimento sustentável, a

¹ O ecodesenvolvimento aponta que a defesa do meio ambiente e o não esgotamento de recursos devem acompanhar o desenvolvimento econômico. Nesse sentido, em nome da racionalidade ambiental, pode haver o não desenvolvimento. O ecodesenvolvimento critica os modelos comerciais vigentes e defende o desenvolvimento como meta, considerados critérios econômicos, sociais, ambientais, culturais. (SACHS *apud* CASTRO, 1996, p. 7-8).

sustentabilidade social vem agregar questões como o produtivismo e o consumismo como peças-chave para redefinir o desenvolvimento no mundo (p. 11). Desde então, o conceito de desenvolvimento sustentável vem sendo usado por organizações internacionais (como a ONU), e por Estados e organizações de todo gênero, considerando a abordagem *triple bottom line* que equilibra os pilares econômico, social e ambiental (ELKINGTON, 2001).

A II Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento Humano – “Rio 92”, realizada no Rio de Janeiro, representou um momento de grande importância sobre o tema, tornando-o um marco do debate internacional, além de ter instituído farto embasamento para o estabelecimento de prazos e ações para o desenvolvimento sustentável. Um dos mais importantes documentos oriundos do evento, criado por organizações civis como referência mundial com vistas à construção de uma sociedade sustentável, foi a Carta da Terra, reconhecida pela ONU em 2002. Sustentabilidade corporativa está relacionada, dentre outras, às variações de mercado e da sociedade civil, consumidores e financiadores, mas, sobretudo, ao diálogo efetivo e transparente com *stakeholders*. Nas empresas, de um modo geral, a viabilização deste modelo se baseia simultaneamente tanto pelo trabalho junto à cadeia de fornecedores (objetivando garantir a união de valores e práticas sustentáveis), quanto nas implementações no âmbito da governança corporativa, e na divulgação de relatórios socioambientais em perfeita equidade com os relatórios financeiros, ou seja, na gestão orientada para a RSE, enquanto método sistêmico. A sustentabilidade posta em prática pelas empresas tem sido considerada como um ponto de diferenciação no âmbito do aspecto competitivo, tanto no desenvolvimento de produtos e serviços, quanto nas relações existentes entre as organizações.

É pertinente citar o conceito utilizado pelo *Sustainability*, organização britânica precursora do desenvolvimento do tema no ambiente empresarial:

Sustentabilidade empresarial significa assegurar o sucesso do negócio a longo prazo e ao mesmo tempo contribuir para o desenvolvimento

econômico e social da comunidade, um meio ambiente saudável e uma sociedade estável. A sustentabilidade tem três amplos componentes, geralmente descritos como “as pessoas, os lucros e o planeta”, ou seja, os aspectos “sociais, econômicos e ambientais”. A necessidade de as empresas darem conta dessas três dimensões tem sido resumida no conceito do triple bottom line. Além desses três componentes, há ainda outro elemento no processo para a sustentabilidade que diz respeito à responsabilidade (*accountability*), à transparência e ao envolvimento com os *Stakeholders*. (ETHOS, 2011c).

Empresas que já possuem algum histórico de ações em RSE tem buscado, com frequência, associar sua atuação ao conceito de sustentabilidade. A prática corrente passa por um processo de modificação na estrutura organizacional, e até mesmo a realização de ações de RSE como se o fossem de sustentabilidade. O desgaste do termo “responsabilidade social” e as constantes associações da RSE às atividades com finalidade eminentemente de “lucro social” induzem a concluir que tal fato resulta da grande aceitação do investimento social privado no ambiente internacional e dos negócios.

1.4 *O Tripé da Sustentabilidade - Triple Bottom Line*

Criado por John Elkington o *Triple Bottom Line* é um conceito que busca auxiliar as empresas a adequar suas atividades aos componentes do desenvolvimento sustentável, que envolvem o crescimento econômico, a equidade social, e a proteção do meio ambiente (ELKINGTON, 2001).

Segundo o autor, a sustentabilidade global da empresa, considerada por muitos como uma visão de curto prazo, não depende, exclusivamente, do desenvolvimento econômico, uma visão de longo prazo, o que propicia a percepção tríplice da sustentabilidade.

A palavra sustentabilidade implica raciocínio de longo prazo, pois se concentra em como a empresa pode sobreviver e prosperar em períodos mais longos e inclui considerações referentes às gerações futuras (SAVITZ, 2007, p. 233).

Savitz (p. 6) complementa que esse tripé “capta a essência da sustentabilidade, ao medir o impacto das atividades da organização no mundo”. Diz, ainda, que “quando esse retorno é positivo se reflete no aumento de valor da empresa, tanto em termos de lucratividade e contribuição para a riqueza dos acionistas, quanto seu capital social, humano e ambiental”.

A Figura 1 representa graficamente o Tripé da Sustentabilidade em suas dimensões: Ambiental, Social e Econômica.

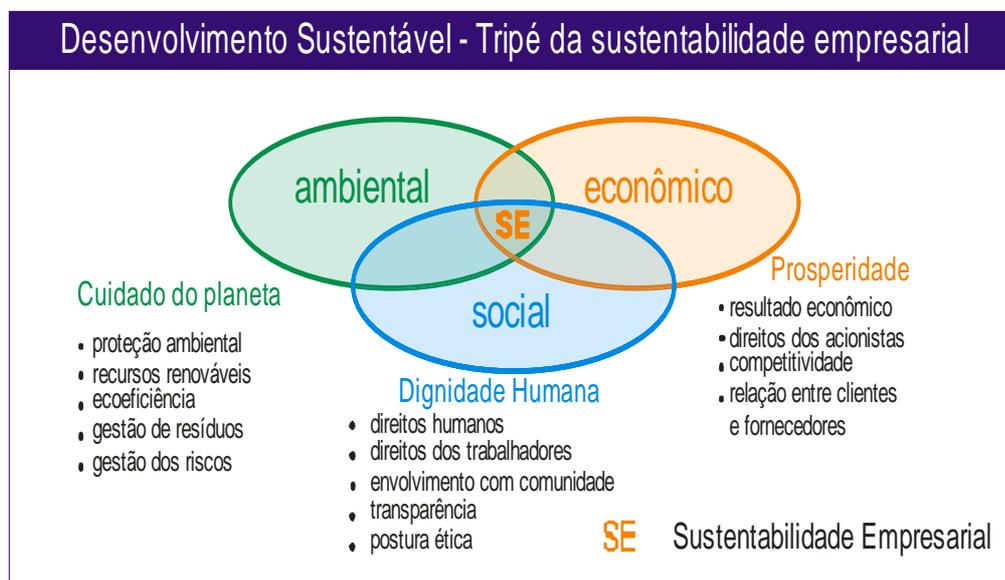


FIGURA 1 - Tripé da Sustentabilidade Empresarial
Fonte: ETHOS, 2011b.

1. **Pilar Econômico:** É a geração de riqueza, através de bens e serviços. “O pilar econômico refere-se ao impacto das organizações sobre as condições econômicas das partes interessadas e sobre o sistema econômico em todos os níveis” (LORENZETTI, 2008, p.39),
2. **Pilar Ambiental:** A preservação e conservação do ambiente natural. “A questão ambiental é tratada sob a perspectiva do uso dos recursos naturais e de sua contaminação” (LORENZETTI, 2008, p.42),

3. Pilar social: É a equidade e participação dos *stakeholders* na construção e equilíbrio do sistema. “É o compromisso que a empresa tem com o desenvolvimento, Bem-Estar e melhoramento da qualidade de vida dos empregados suas famílias e comunidade em geral” (LORENZETTI, 2008, p. 46).

Um perfeito inter-relacionamento entre os três fatores que formam este tripé, se faz necessário quando se busca desenvolvimento sustentável. Todavia, é fundamental que toda e qualquer atividade econômica e/ou empresarial esteja envolvida no processo.

Há que se considerar, no entanto, que a chamada sustentabilidade da atividade empresarial só é alcançada a partir do momento em que se coloca em prática um modelo econômico com capacidade de geração de renda, e de desenvolvimento socioambiental. A empresa não está apenas limitada ao aspecto financeiro. Necessita, permanentemente, envolver os demais pilares em sua gestão (SEIFFERT, 2007).

Para Savitz, a prática da sustentabilidade deve ser entendida como arte, e sua avaliação aos poucos se converte em ciência, envolvendo metas e parâmetros específicos, pelos quais as empresas medem e reportam seu desempenho nos âmbitos ambiental, econômico e social (SAVITZ, 2007, p.6).

2 DEFININDO RESPONSABILIDADE SOCIAL

Em meio a tantas definições, o mais correto e objetivo seria dizer que responsabilidade social é um conceito amplo, fundado em valores, na ética, e que vai muito além de ações de caráter filantrópico e assistencialista. Trata do cumprimento dos deveres e obrigações dos indivíduos e empresas para com a sociedade.

No caso específico do Brasil, o grande aumento da divulgação da RSE aconteceu na década de 80, através de debates propostos pela sociedade civil, entidades não governamentais, institutos de pesquisa e empresas preocupados com as relações econômicas e sociais do país. O consenso geral era de que havia necessidade de se mudar a atitude da gestão empresarial, na perspectiva de se ter uma melhor qualidade das relações de valores, entre a empresa e a sociedade.

É razoável sugerir que a responsabilidade social começou a ganhar espaço a partir do momento em que a sociedade percebeu que o Estado passou a se eximir de responsabilidades quanto à execução e a garantia das políticas públicas, transferindo-as, unilateralmente, para a sociedade civil e para o mercado. Baseado em Montanõ “O que se oculta, portanto, neste fenômeno de *auto-responsabilização* dos usuários particulares é um verdadeiro processo de *des-responsabilização* estatal (e do capital) com a resposta às sequelas da ‘questão social’”.

Segundo Montanõ, “questão social” é:

(...) fundamentalmente político-ideológico: retirar e esvaziar a dimensão de direito universal do cidadão quanto a políticas sociais (estatais) de qualidade; criar uma cultura de auto culpa pelas mazelas que afetam a população, e de auto-ajuda e ajuda mútua para seu enfrentamento; desonerar o capital de tais responsabilidades, criando, por um lado, uma imagem de transferência de responsabilidades e, por outro, a partir da precarização e focalização (não universalização) da ação social estatal e do “terceiro setor”, uma nova e abundante demanda lucrativa para o setor empresarial (2008, p.23).

Fundamentado na afirmativa acima, com o passar do tempo cresce um mercado cada vez mais competitivo, em que as empresas devem estar atentas a todos os públicos impactados pelo seu negócio, emergindo, então, de forma definitiva, a prática da Responsabilidade Social Empresarial – RSE.

2.1 Responsabilidade Social Empresarial – RSE

As primeiras manifestações que podemos considerar ações de RSE foram atividades meramente filantrópicas, localizadas, e mera consequência da boa intenção de empresários ou dirigentes de empresas. Mudanças e transformações nas sociedades e nas empresas, ao longo do tempo, fizeram com que as ações de RSE fossem se ajustando, até chegarem ao momento atual. De fato, a intenção das empresas tinha como foco o alcance de uma postura tida como politicamente correta “vis à vis” a ética profissional, em que a responsabilidade social seja considerada, efetivamente, como uma fonte de sustentabilidade das atividades presentes e futuras.

Segundo Tenório (2004, p. 23), os conceitos básicos sobre RSE estão diretamente relacionados com pressupostos básicos de uma sociedade pós-industrial, e a partir desta nova formação social, a meta das empresas passa a ser a busca da melhoria, o respeito pelo ser humano, pelo meio ambiente e tantos outros. É somente a partir da década de 70 que os resultados relacionados ao tema ganham destaque. Devido ao grande crescimento de sua divulgação, é que foram criadas várias definições para RSE. Uma delas é a do ETHOS, que a define como:

A ética e a transparência na gestão dos negócios e deve refletir-se nas decisões cotidianas que podem causar impactos na sociedade, no meio ambiente e no futuro dos próprios negócios. Pode-se dizer que a ética nos negócios ocorre quando as decisões de interesse de determinada empresa também respeitam o direito, os valores e os interesses de todos aqueles que, de uma forma ou de outra, são por elas afetados (ETHOS, 2009, p.9).

A partir do processo de globalização, as empresas passaram a dedicar mais atenção à RSE, mostrando que o empresariado vem se preocupando em ampliar a relação social com a comunidade em que atua, através de um novo perfil especificamente desenvolvido para tal fim.

2.2 Surgimento da RSE no Brasil

A prática efetiva da RSE no Brasil remete à década de 60, quando começa a mudar a mentalidade de uma parte dos empresários. Mas é no final dos anos 80 que as empresas começam a priorizar seus “investimentos sociais”, e o chamado marketing social² ganha impulso, num movimento que tem por denominador comum a mudança de paradigma da filantropia para a sustentabilidade social (ASHLEY, 2002).

No Brasil, quando se fala de RSE, surge uma associação imediata a algumas organizações que difundiram essa ideia, e dentre elas a mais atuante é o ETHOS. Essas organizações surgiram numa época de transformações significativas, em que as políticas econômicas vigentes encontravam-se desacreditadas devido à crise do Estado de Bem-Estar Social.

Nesse contexto de corte de custo no governo e nas empresas, de enxugamento do Estado com relação às ações compensatórias para a diminuição das desigualdades sociais, as empresas passam por mudanças e começam a ter uma postura diferente perante a sociedade e o mercado. Essas mudanças reativas propugnam que o lucro não deve ser somente um fim em si, mas deve também viabilizar um comportamento responsável e ético das empresas com seus *stakeholders*, consolidando-se, assim, os termos responsabilidade social, empresa cidadã, ética nas empresas, empresas socialmente responsáveis e derivados (GONÇALVES, 1980).

² Marketing Social: Gestão do processo de inovações de cunho social a partir da adoção de atitudes, comportamentos e práticas individuais e coletivas, orientadas de acordo com preceitos éticos, sendo estes fundamentados com base nos direitos humanos.

A RSE, no Brasil na década de 70, entra em discussão sobre o papel das empresas como agentes sociais no processo de desenvolvimento. As empresas devem assumir não só o papel de produtores de bens e serviços, mas também o de responsáveis pelo bem-Estar de seus colaboradores e a circunvizinhança. Com o passar do tempo, devido à pressão exercida pela sociedade civil, vários empresários começaram a olhar para suas empresas e também para a realidade em volta delas, começando assim a desenvolver projetos de intervenção em áreas de atuação exclusiva do Estado.

São formadas, na década de 80, parcerias entre o Estado e as organizações da sociedade civil com o objetivo de amenizar as desigualdades sociais originadas pela ausência do Estado na efetivação das políticas públicas.

Na década de 90, inicia-se um movimento para a profissionalização das ações sociais desenvolvidas pelas empresas, as quais são inseridas na estratégia empresarial, tornando-se, assim, um diferencial competitivo para o seu posicionamento no mercado. Nessa época mudam efusivamente os discursos e as atitudes no meio empresarial brasileiro, ocorrendo um aumento significativo da produção acadêmica sobre a RSE.

Atualmente algumas empresas vêm desenvolvendo um movimento constante que, além de discutir, promove ações eficazes para diminuir as diferenças sociais. As organizações socialmente responsáveis que não visam somente o lucro, mas, principalmente, o desenvolvimento do seu país, são mais valorizadas e reconhecidas no mercado.

As ações de RSE desenvolvidas por estas empresas vêm acarretando uma grande vantagem competitiva para as corporações e seus executivos, mostrando, assim, que não só a sociedade, mas também as empresas estão preocupadas com o desenvolvimento social do seu País.

2.3 Variantes da Responsabilidade Social Empresarial

A responsabilidade social pode ser descrita como “nova forma de gerir e administrar os negócios, gerando mais valor para a empresa e os acionistas, e também para a sociedade em geral, mantendo uma postura ética, e de responsabilidade para com os diversos públicos nas redes em que essa empresa está inserida” (MARTINS, 2008, p.15).

Carrol (1991) propõe um modelo de responsabilidade social que contempla quatro modalidades, sendo elas: econômica, legal, ética e filantrópica.

Para Carrol, a RSE se compõe de diversas ações que envolvem, simultaneamente, uma postura ética, eficiente relação de parcerias entre empresa e fornecedor, boa qualidade dos serviços, alta satisfação do cliente, desenvolvimento da comunidade, melhoria da qualidade de vida, respeito aos direitos do cidadão, investimentos no desenvolvimento profissional e na segurança do trabalho (Figura 2).

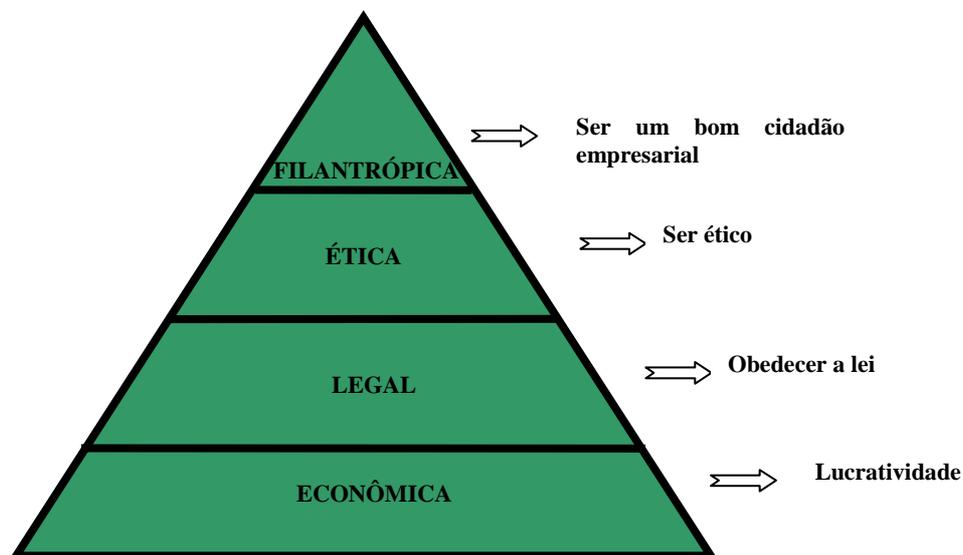


FIGURA 2 - Pirâmide de RSE
Fonte: ETHOS, 2011a.

A pirâmide sugere que a empresa se desenvolva e tenha resultados econômicos - base da pirâmide -, mas também direcione seus esforços para manter uma postura ética

obedecendo à legalidade e com ações de desenvolvimento ambiental e social, como explicado abaixo:

1. **Responsabilidade Econômica:** A maximização dos lucros é o pressuposto básico, o principal objetivo sendo a base da pirâmide. Os bens e serviços são produzidos em função da sociedade e o retorno é dado aos acionistas e proprietários, com os lucros.
2. **Responsabilidade Legal:** A relação entre os indivíduos e a sociedade implica adotar regras e normas, o que pressupõe o cumprimento da legalidade em todos os âmbitos da sociedade. Esta espera que os negócios da empresa sejam pautados nas legislações vigentes, o que dá uma noção de ética, ou clareza nas operações.
3. **Responsabilidade Ética:** A ética deve ser um valor adotado pela organização como postura pautada no respeito aos indivíduos da sociedade. As ações da empresa devem ser éticas, levando em consideração os consumidores, colaboradores, acionistas e a comunidade, e protegendo o direito dos *stakeholders*.
4. **Responsabilidade Filantrópica:** Sua posição representa as ações da organização na finalidade de promover o Bem-Estar e a qualidade de vida da sociedade. São ações discricionárias tomadas pela administração da empresa para suprir as expectativas da sociedade, que espera um envolvimento social da empresa com contribuições para a melhoria da qualidade de vida.

A orientação estratégica de uma empresa com base na responsabilidade social nos negócios deve considerar os aspectos sociais, políticos, econômicos, ambientais e legais, e a relação destes com seus *stakeholders* (ASHLEY, 2005).

2.4 *Responsabilidade Social versus Filantropia*

A responsabilidade social visa à consciência social e ao dever de cada cidadão, diferentemente da filantropia, que visa às boas ações. Ambas são de naturezas diversas. A responsabilidade social busca uma ação transformadora, enquanto a filantropia se torna uma simples doação, partindo de vontades individuais (MELO NETO; FROÉS, 2001).

Os mesmos autores ainda apresentam as diferenças entre as duas práticas como mostra o Quadro 1:

QUADRO 1

As diferenças entre filantropia e a responsabilidade social

Filantropia	Responsabilidade Social
Ação individual e voluntária	Ação coletiva
Fomento da caridade	Fomento da cidadania
Base assistencialista	Base estratégica
Restrita a empresários filantrópicos e abnegados	Extensiva a todos
Prescinde de gerenciamento	Demanda gerenciamento
Decisão individual	Decisão consensual

Fonte: Melo Neto e Fróes, (2001, p.28).

É razoável considerar que a filantropia tenha sido o embrião do processo de desenvolvimento do conceito de RSE, ainda que seja fundamental que uma perfeita individualização seja estabelecida entre ambas. A ação de RSE, muito além da filantropia, visa um cuidado com todos os públicos que, de alguma forma, tenham estabelecido algum tipo de envolvimento - direto ou indireto - com a empresa (acionistas, funcionários, comunidade, consumidores, governo), numa visão, por parte da empresa, que os observa como componentes de sucesso para os seus negócios, enquanto a filantropia “é basicamente uma ação social externa da empresa que tem como beneficiária principal a comunidade (Conselhos Comunitários e Organizações Não Governamentais - ONG)” (ETHOS, 2008).

De acordo com Grajew, um grande obstáculo para o avanço da responsabilidade social tem como base, numa interpretação confusa, entre os conceitos de RSE e filantropia (BENDASSOLI, 2005, p.11) “[...] uma confusão que persiste entre empresários, na mídia, no meio acadêmico e entre o público em geral e que se refere à ambigüidade de uso dos termos filantropia, ação social e responsabilidade social empresarial”. As ações filantrópicas são importantes, todavia o resultado do compromisso da empresa, quando focado apenas em um único público, não é garantido com a gestão socialmente responsável.

Para Tenório (2004), as empresas, ao praticarem ações filantrópicas, não necessariamente estão respeitando o meio ambiente, desenvolvendo a cidadania ou respeitando os direitos de seus empregados, ou seja, essas ações não são garantia de sustentabilidade.

“Não se trata apenas de filantropia ou caridade, mas de um compromisso das organizações em criar parcerias entre o setor público, o privado e o terceiro setor” (NETO; RIBAS, 2008, p.4).

3 A ELETROBRAS TERMONUCLEAR S.A. - ELETRONUCLEAR

Durante a década de 90, inúmeras empresas estatais foram privatizadas. Era intenção do governo federal à época, desonerar-se de uma longa lista de empresas que, em sua avaliação, podiam e deviam ser administradas pela iniciativa privada, e assim foi feito com empresas de telecomunicações, transporte, dentre outras, inclusive algumas voltadas para a geração de energia elétrica. Todavia, pelo menos uma delas – Furnas Centrais Elétricas S.A. (FURNAS), detinha uma peculiaridade que impedia sua inclusão no rol das empresas privatizáveis. Ocorre que FURNAS, na ocasião, era responsável pela operação da Unidade 1 (Angra 1) e pela construção da Unidade 2 (Angra 2), da Central Nuclear Almirante Álvaro Alberto (CNAAA), e por imposição da constituição brasileira, todas as atividades relacionadas à geração nuclear enquadram-se como monopólio estatal, impossibilitando, portanto, sua privatização. Para contornar o problema, foi criada, em 1997, uma nova empresa, que recebeu a denominação de Eletronuclear – Eletrobrás Termonuclear S.A., resultante da fusão da Diretoria Nuclear de FURNAS, com a empresa Nuclen – Nuclebrás Engenharia S/A, que já detinha toda a tecnologia de projeto para a construção e operação da Unidade 3 (Angra 3) da mencionada CNAAA, abrindo caminho, desta forma, para a privatização de FURNAS, fato que até o momento, contudo, não se viabilizou. De acordo com seus estatutos, a principal finalidade da ELETRONUCLEAR, é construir e operar as usinas termonucleares do país. É uma empresa de economia mista, subsidiária da ELETROBRAS e responde, atualmente, pela geração de aproximadamente 3% da energia elétrica consumida no Brasil.

A CNAAA está localizada no município de Angra dos Reis, região sul do Estado do Rio de Janeiro.

QUADRO 2

Ficha Técnica

Ficha Técnica em 31/12/2010	
Potência instalada	1.990 MW
Número de empregados	2.532
Área ocupada pela CNAAA	1,6 Km ²
Energia produzida em 2010	14.543.807 MWh
Faturamento Bruto em 2009	R\$ 1.779.978.301,19

Fonte: ELETRONUCLEAR (2011b)

A empresa tem suas atividades fiscalizadas e licenciadas, nos aspectos nuclear, ambiental e de produção, pela Comissão Nacional de Energia Nuclear – CNEN, órgão vinculado ao Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT; pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA, órgão vinculado ao Ministério do Meio Ambiente – MMA; e pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel (ELETRONUCLEAR, 2011b).



FIGURA 3: Situação Institucional da ELETRONUCLEAR

Fonte: ELETRONUCLEAR, 2011.

Obs.: No pontilhado da figura acima, distinguem-se os órgãos fiscalizadores aos quais a estatal se encontra subordinada.

O capital social da ELETRONUCLEAR totalizava, em 31 de dezembro de 2010, R\$ 3,3 bilhões com cerca 78% de ações ordinárias e 22% de ações preferenciais, sendo o acionista majoritário a ELETROBRAS, detentora de 99,81% do total das ações (ELETRONUCLEAR, 2011b).

A empresa tem como missão (ELETRONUCLEAR, 2011b): “Atender a demanda de eletricidade do Sistema Elétrico a partir de geração nuclear, com elevados padrões tecnológicos, de segurança, de eficiência técnica, econômica e de responsabilidade socioambiental, com crescente participação da indústria nacional”.

Sua visão é:

Ser uma empresa nacional de referência na produção de energia elétrica, de fonte nuclear, com capacidade técnica para operar centrais nucleares, desenvolver engenharia de apoio, e incorporar, integrar e gerenciar projetos e processos de implantação de novas centrais, com elevados padrões de segurança, inovação, desempenho empresarial, responsabilidade social e ambiental (ELETRONUCLEAR, 2011b, p.).

De acordo com a empresa estima-se que nas usinas Angra 1 e 2, para cada emprego criado sejam gerados de três a quatro empregos indiretos.

As ações de responsabilidade socioambiental da empresa, na região onde a mesma está inserida, podem ser expressas por meio de convênios, programas ou projetos que têm como foco a melhoria da qualidade de vida das comunidades e o desenvolvimento sustentável da região.

Sob a luz das diretrizes estratégicas da empresa a Diretriz de Responsabilidade Socioambiental é:

Assegurar em suas atividades, a obediência aos princípios de responsabilidade social e ambiental, com foco na comunicação transparente, na preservação e conservação do meio ambiente, na gestão de rejeitos e na melhoria da qualidade de vida das áreas geográficas de influência das Centrais (ELETRONUCLEAR, 2011b).

Tais atividades de cunho social tem gerado retorno positivo à empresa, que desde o ano de 2007 retornou ao rol de empresas que compõem o Índice de Sustentabilidade da Bovespa - ISE. O ISE tem como objetivo refletir o retorno de uma carteira composta por ações de empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade socioambiental e a sustentabilidade empresarial, e também atuar como promotor das boas práticas no meio empresarial brasileiro (BOVESPA).

A empresa aderiu também ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas - ONU, no qual dá apoio aos princípios em relação aos direitos humanos, trabalho, meio ambiente, e anticorrupção, tópicos que constituem as Metas do Milênio da ONU.

QUADRO 3

Atividades do Milênio da ONU *versus* ELETRONUCLEAR

Meta do Milênio	Participação da ELETRONUCLEAR em Atividades da Meta
Erradicar a pobreza extrema e a fome	Atividades do programa Fome Zero
Atingir a educação básica universal	Programa de alfabetização de adultos; Jovem Aprendiz; Cefet da Costa Verde
Promover a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres	Programa de Equidade – Continua a execução do plano de ação
Reduzir a mortalidade infantil	A atuação nesta meta se dá por meio da FEAM – Fundação Eletronuclear de Assistência Médica
Melhorar a saúde materna	A atuação nesta meta se dá por meio da FEAM – Fundação Eletronuclear de Assistência Médica e através de campanhas de esclarecimento.
Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças	A atuação nesta meta se dá por meio da FEAM – Fundação Eletronuclear de Assistência Médica e através de campanhas de esclarecimento e campanhas de vacinação.
Assegurar a sustentabilidade ambiental	Todas as atividades do Laboratório de Monitoração Ambiental e outras voltadas às melhorias das águas, tratamento de efluentes, adequado manejo de seus resíduos.
Desenvolver uma parceria global para o desenvolvimento	A área de atuação de Eletronuclear não engloba o nível de competência requerido nesta meta, porém o conjunto de suas atuações anteriores corrobora o desenvolvimento global desse processo.

Fonte: ELETRONUCLEAR, 2011b

O Quadro acima demonstra que a empresa ELETRONUCLEAR vem mantendo e executando atividades sociais que corroboram a “Meta do Milênio da ONU” com vistas a acabar com a pobreza, promover a igualdade, erradicar doenças e fomentar o desenvolvimento sustentável dos povos.

QUADRO 4

Relacionamento com públicos estratégicos (*stakeholders*)

Público	Principais Agentes	Interfaces
1 Órgãos públicos	Mistérios e Secretarias dos governos federal, estadual e municipal; agências reguladoras, TCU, CGU, Ministério Público, Defesa Civil, entre outros.	Atendimento a regulações específicas, prestação de contas, relatórios, auditorias, processos de licenciamento.
2 Comunidades locais	Prefeituras dos municípios no entorno da CNAAA, principalmente Angra dos Reis, Paraty e Rio Claro.	Parcerias diversas e programas nas áreas de cultura, educação, saúde, meio ambiente, infraestrutura, esporte e lazer.
3 Fornecedores	A Eletronuclear dispõe de centenas de fornecedores, entre os quais destacamos o fornecimento do combustível nuclear pelas Indústrias Nucleares do Brasil - INB.	Contratos específicos para cada usina, cada recarga e tipo de serviço.
4 Cliente	Furnas Centrais Elétricas é o único cliente para a compra da energia produzida pela Eletronuclear.	Contratos de compra de energia
5 Acionistas	A principal acionista da Eletronuclear é a Eletrobrás, detentora de 99,81% do seu capital social.	A holding/controladora participa dos conselhos de administração e fiscal, aprova relatórios de gestão e balanços patrimoniais.
6 Empregados, estagiários e parceiros.	Seu corpo funcional composto de 2.532 empregados, 70 estagiários e colaboradores.	Estrutura organizacional da Eletronuclear e programas de trabalho e de atividades.
7 Organizações da sociedade	Fundação Eletronuclear de Assistência Médica, Associações de moradores de Angra dos Reis, Paraty e Rio Claro, universidades, associações de classe, associações internacionais do setor nuclear.	

Fonte: ELETRONUCLEAR, 2011b.

3.1 *Balanço de Despesas*

A implantação de um projeto de grande magnitude, independentemente de sua finalidade, matérias primas utilizadas, e localização, demanda o cumprimento de obrigações das mais variadas. Licenças são emitidas por diversos órgãos fiscalizadores, culminando com a emissão da Licença de Uso do Solo, renovável anualmente, através da Prefeitura local.

Desde o ano de 2000, o Ministério do Meio Ambiente, através do IBAMA vem exigindo que tais empreendimentos cumpram o chamado Licenciamento Ambiental.

O licenciamento ambiental é uma obrigação legal prévia à instalação de qualquer empreendimento ou atividade potencialmente poluidora ou degradadora do meio ambiente e possui como uma de suas mais expressivas características a participação social na tomada de decisão, por meio da realização de audiências públicas como parte do processo. As principais diretrizes para a execução do licenciamento ambiental estão expressas na Lei 6.938/81 e nas Resoluções CONAMA nº 001/86 e nº 237/97. Além dessas, o Ministério do Meio Ambiente emitiu recentemente o Parecer nº 312, que discorre sobre a competência estadual e federal para o licenciamento, tendo como fundamento a abrangência do impacto (IBAMA, 2011).

Para efeitos de licenciamento, faz-se necessário o completo atendimento das obrigações determinadas pelas Resoluções CONAMA, destacando-se a contratação de empresa especializada na elaboração de um Estudo de Impacto Ambiental – EIA e de um Relatório de Impacto do Meio Ambiente - RIMA, correndo tais despesas por conta do empreendimento.

A emissão das licenças ambientais – prévia, inicial, e de operação – implica no pagamento de uma taxa, que pode variar de 0,5% até 2,5%, calculada com base no custo total do empreendimento, a título de compensação ambiental. Este valor recolhido, todavia, não necessariamente será aplicado pelo órgão emissor da licença nas cercanias do local do

empreendimento, cabendo ao poder público local a missão de buscar meios políticos que garantam a aplicação da taxa de compensação ambiental naquele município.

Em face desta dificuldade, é praxe que o poder público local condicione a emissão da licença de uso de solo à assinatura de Termos de Compromisso que garantam que o empreendimento invista recursos de significativa monta, através da assinatura de convênios específicos para cada projeto, em atividades diversas que, em geral, buscam abranger educação, saúde, segurança, geração de emprego e renda, bem como atividades de natureza cultural, tais como reformas de casas de cultura, monumentos históricos, igrejas e conventos, obrigações originariamente de responsabilidade do poder público local.

Cumpridas estas duas formalidades é que o empreendimento seleciona analisa e delibera o elenco de projetos que, com recursos próprios, farão parte do Programa de Responsabilidade Socioambiental a ser executado, com vistas ao atendimento das necessidades da população circunvizinha. No caso da CNAAA, são atendidos aqueles cujas moradias se encontrem dentro de um raio de 50 (cinquenta) quilômetros da central.

3.2 Projetos e Aplicações

A seguir, podemos observar o extrato de uma lista de projetos para os quais a empresa Eletronuclear destina recursos financeiros através de suas atividades de Responsabilidade Socioambiental, por categoria:

3.2.1 Educação

A intenção de disponibilizar excelência em matéria de qualidade de ensino, associada a uma natural percepção da necessidade de se viabilizar condições mínimas de qualidade de vida para o corpo docente, fez perceber à alta administração da Eletronuclear, quanto à importância de sua intervenção na atividade de educação. Desta forma, e em atendimento à legislação em vigor, a Empresa celebrou os convênios:

- Manutenção do programa de apoio à Educação Pública Municipal em Angra dos Reis;
- Mútua cooperação com a CMB – Confederação das Mulheres do Brasil, para execução do projeto “Mulher, Educar para Participar – Alfabetizar para uma Vida Melhor”, para alfabetização de adultos para o Município de Rio Claro;
- Mútua cooperação com a ONG SEMEAR, para execução do Projeto Malê, de alfabetização de adultos com qualificação em confecção de artesanato e costura, para os Municípios de Angra dos Reis e Paraty;
- Reforma, ampliação, reestruturação, aquisição de equipamentos e insumos para a rede de educação pública do Município de Paraty;
- Cooperação de natureza operacional para desenvolvimento de atividades educacionais em duas escolas estaduais, Almirante Álvaro Alberto e Roberto Montenegro, abrangendo mais de três mil alunos.

3.2.2 Meio Ambiente

- Colaboração mútua para a realização de atividades conjuntas na Trilha Ecológica Porã, de propriedade da ELETRONUCLEAR, disponibilizando visitas orientadas, com transporte e lanche, para estudantes das redes municipal e estadual.

3.2.3 Geração de Emprego e Renda

- Maricultura, compreendendo o projeto de povoamento marinho através do fortalecimento da cadeia produtiva de moluscos bivalves para a criação de Vieiras – *Coquille de Saint Jacques* - por intermédio da implantação/manutenção de fazendas marinhas, produção de sementes, além

de ações técnicas e educativas, visando o conhecimento e a preservação do ecossistema da região - Município de Angra dos Reis,

- Criação dos programas Padaria Popular e Artesãos Independentes (confeção de lanternas japonesas para as fazendas marinhas) nas microcomunidades, em estreita parceria com o Programa Fome Zero. Por este programa, a Empresa recebeu do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS o certificado Parceiro do Programa Fome Zero,
- Convênio com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI e com os Ministérios do Trabalho, e das Minas e Energia, para contratação de jovens aprendizes com o objetivo de oferecer a jovens carentes de 14 a 18 anos incompletos, que estejam frequentando a escola, a oportunidade de um aprendizado técnico-profissional, acelerando o seu desenvolvimento, crescimento intelectual e, conseqüentemente, o seu ingresso no mercado de trabalho.

3.2.4 Educação Ambiental

- Fabricação de doces, artesanato, realização de feiras e incentivo à criação de animais - Projeto Sertão Vivo, Ilha Viva, formação de grupos e ações voltadas para o desenvolvimento social e econômico do município de Angra dos Reis. Comunidades atendidas: Sertão de Perequê, Caputera, Sertão do Bracuí, Praia da Longa, Praia Grande de Araçatiba, Praia Vermelha e Sítio Forte.

3.2.5 Preservação da Cultura

- Através de ações do Instituto Silo Cultural, visando à preservação da cultura Caiçara. Reforma da Igreja Matriz de Nossa Senhora dos Remédios, no município de Paraty,
- Reforma da Casa de Cultura, do Município de Rio Claro,
- Em parceria com a Fundação Roberto Marinho, Rede Globo de Televisão e a Prefeitura Municipal de Paraty, restauração e revitalização da Casa da Cultura de Paraty, patrimônio cultural brasileiro,
- Patrocínio de eventos de cunho internacional como a FLIP – Feira Literária Internacional de Paraty que, anualmente, reúne grandes personalidades da literatura mundial.

3.2.6 Atividades de apoio à Defesa Civil

- Fornecimento de equipamentos, capacitação e treinamento para a Secretaria de Defesa Civil do Município de Angra dos Reis – RJ.

3.2.7 Transporte Estudantil

- A empresa vem investindo em transporte estudantil, propiciando a quase 500 jovens e adultos a oportunidade de estudar em colégios da região, escolas técnicas e em universidade no Rio de Janeiro, Barra Mansa, Niterói e Volta Redonda.

3.2.8 Saúde da População

- Reforma, ampliação, reestruturação, aquisição de equipamentos e insumos para revitalização do Hospital Municipal São Pedro de Alcântara, no Município de Paraty,
- Aquisição de equipamentos para continuidade do Programa de Agentes Comunitários de Saúde e o Programa de Saúde da Família, município de Angra dos Reis,
- As instalações do Hospital de Praia Brava, em Angra dos Reis, administrado pela FEAM – Fundação Eletronuclear de Assistência Médica, foram reformadas, ampliadas com a aquisição de novos equipamentos, possibilitando um melhor atendimento para os funcionários da Eletronuclear e, principalmente, para as comunidades em torno da Central Nuclear (três mil atendimentos mensais),
- Aquisição de equipamentos hospitalares destinados à Santa Casa de Misericórdia, para atendimento às populações de Angra dos Reis e arredores,
- Campanha de combate à desnutrição infantil - através da Coordenação da Pastoral da Criança de Angra dos Reis e Paraty, foi implantada uma cozinha comunitária experimental, no bairro Japuiba, que funciona como central de produção e distribuição de uma farinha enriquecida, conhecida como Multi-Mistura, visando ao combate à desnutrição infantil da região, através da prática da alimentação alternativa. O projeto assiste a duas mil crianças, além de gestantes e idosos.

3.2.9 *Populações Indígenas e Quilombolas*

- Ações de infraestrutura, valorização cultural, fomento econômico e educação ambiental, desenvolvidas na construção e recuperação de moradias, manutenção de veículos e equipamentos, contratação e formação de mão de obra especializada, no incentivo aos grupos de cânticos e danças tradicionais dos descendentes da tribo Guarani, estimulando as atividades de segurança alimentar e valorizando e resgatando a agricultura e matéria prima para a produção de artesanato, fonte de renda da comunidade.

4 SELEÇÃO DE PROJETO PARA AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

Tendo em vista a diversidade de projetos e aplicações para os quais a empresa Eletronuclear destina recursos humanos e financeiros, optou-se por centrar o processo de pesquisa e avaliação de resultados, no item 3.2.8 - Saúde da População, notadamente nas atividades desenvolvidas pela FEAM.

A opção de escolha por este tema, especificamente, deveu-se a sua expressividade no que concerne aos interesses, necessidades e sua vital importância para o público em geral, tendo em vista tratar-se de uma das mais evidentes carências da população, não recebendo, usualmente, da administração pública, a atenção devida e sendo assim relegada a um plano de menor importância, bem como a dois outros aspectos complementares:

- A) No caso da educação, considerando-se que a matéria é frequente e profundamente tabulada, na medida em que diversos organismos oficiais (Ministério de Educação, Secretaria Estadual de Educação, Conselho Municipal de Educação, dentre outros) se ocupam da tarefa de monitorar o funcionamento tanto das escolas subordinadas ao Estado quando as do Município, lançando mão, inclusive do resultado de concursos periodicamente aplicados, destacando-se o ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio, como um dos mais relevantes, entendeu-se que, se levado em consideração, estar-se-ia, apenas, recompilando resultados;
- B) Todos os projetos anteriormente aqui listados, os quais, conforme já mencionado, não constituem a totalidade das intervenções realizadas por parte da empresa ELETRONUCLEAR, podem ser considerados mais ou menos relevantes, à luz da avaliação dos atendidos, e da visão das autoridades municipais.

Desta forma, ao avaliar os resultados inerentes às ações relacionadas aos projetos destinados à saúde, busca-se uma visão realista e fiel, relativamente ao grau de satisfação da comunidade circunvizinha à CNAAA.

4.1 FEAM – Fundação Eletronuclear de Assistência Médica

A FEAM foi criada no ano de 1999, pela Eletronuclear, que é sua principal mantenedora. Tem como principal objetivo “garantir a qualidade de seu atendimento e a ampliação dos serviços do Hospital de Praia Brava” (FEAM, 2009, p. 8).

Dentre as suas atribuições estão:

- Atender as emergências em dois níveis: as convencionais (respeitado o limite de um raio de 50 km das imediações da CNAAA), e as que envolverem radiações ionizantes.
- Prestar atendimento de saúde aos funcionários da ELETRONUCLEAR, seus familiares, bem como a toda comunidade localizada no entorno da CNAAA. (*op. cit.*)

A FEAM faz parte do REMPAN (Radiation Emergency Medical Preparedness and Assistance Network) que tem como finalidade auxiliar a OMS – Organização Mundial de Saúde na implantação de programas de preparo e resposta médica às emergências radiológicas em todo o mundo, além de proporcionar suporte técnico e assessorar em atividades de capacitação (ELETRONUCLEAR, 2011b).

Até o ano de 1999, em face da inexistência de opções alternativas, todo o atendimento médico da região era prestado pelo Hospital de Praia Brava (HPB), de propriedade da Eletronuclear, o qual havia sido idealizado, originariamente, para o atendimento dos funcionários da empresa e seus familiares. Por suas características estatutárias, e não dispondo de registro no cadastro geral de contribuintes, não lhe era permitido, ainda que lhe fosse de direito, receber pagamentos por eventuais serviços prestados

em atendimento ao público externo, já que não dispunha de mecanismos legais que permitissem a emissão de nota fiscal.

A criação da FEAM viabilizou a assinatura de convênios com o SUS – Sistema Único de Saúde, e com empresas de seguro, administradoras dos mais diversos planos de saúde, permitindo ampliar a oferta de serviços, elevar a receita operacional e, desta forma, aumentar e melhorar o atendimento à população em geral, sem perder sua característica principal, de atendimento aos funcionários e seus familiares.

A FEAM, além do HPB, também é responsável pela administração das seguintes unidades:

AMIR – Ambulatório de Itaorna, o qual predominantemente desempenha atividades de saúde ocupacional para os funcionários da Eletronuclear, e das empreiteiras que operam na CNAAA;

CMM – Centro Médico de Mambucaba, que atende pequenas emergências, além de consultas pré-agendadas;

CMRI – Centro de Medicina das Radiações Ionizantes, totalmente equipado para o atendimento de eventuais emergências relacionadas à contaminação com tais radiações.

CMPM – Centro Médico Parque Mambucaba, instalado na localidade do Perequê, funciona através de convênio assinado entre a FEAM e a Construtora Andrade Gutierrez, e se destina à realização de atividades relacionadas à medicina ocupacional, preferencialmente para os trabalhadores selecionados para trabalhar nas obras da Unidade 3 (Angra 3) evitando, desta forma, o comprometimento da qualidade de atendimento das outras unidades médicas.

Segundo o Relatório de Sustentabilidade 2010 (ELETRONUCLEAR, 2011b) “[...] dos mais de 250 mil atendimentos realizados por ano, 90% são para habitantes das comunidades próximas e municípios vizinhos, através do Sistema Único de Saúde - SUS” .

CIRA – Centro de Informação em Radio epidemiologia, o qual é responsável pela pesquisa de dados de saúde da população, através de visitas aos moradores da Vila Residencial de Mambucaba, que tiveram nascimento de crianças no período de 2007 a 2009, com vistas à apuração de ocorrência de anomalias congênitas, de forma a comparar os resultados da pesquisa com os dados existentes na literatura especializada no assunto. A Eletronuclear destinou ao CIRA a importância de R\$ 123.500,00 (cento e vinte três mil e quinhentos reais) para a execução deste projeto. Cabe ao centro tabular os dados oficiais da população do município fazendo comparações nacionais e internacionais, buscando “traçar um perfil sobre incidência de câncer e anomalias congênitas na população da região” (FEAM, 2009, p. 2).

4.1.1 *Indicadores Hospitalares*

Os indicadores hospitalares retratam a realidade da instituição, tendo em vista que a área da saúde tem toda uma peculiaridade. É costume supor que o funcionamento de unidade hospitalar tenha as mesmas características de uma indústria, por exemplo, em que a produção de 10 pares de sapatos custe 100 reais e, portanto, 100 pares de sapatos custem 1.000 reais. Na área de saúde essa matemática trabalha de forma diferente, sendo necessário que se leve em consideração fatores que aumentam a demanda de pessoal, o consumo de materiais, medicamentos, e gastos com estrutura, dentre outros. Todo este processo esbarra numa característica da área, conhecida como “Complexidade dos Pacientes”. Nos últimos anos, a Complexidade dos Pacientes vem aumentando, em especial os internados no HPB. Cabe salientar que atualmente o HPB não dispõe de uma UTI – Unidade de Terapia Intensiva, contando apenas com uma UI - Unidade Intermediária. Isto se deve ao fato de que o HPB vem sofrendo, ao longo dos anos, face ao crescimento do número de atendimentos e de especialidades, diversos processos de ampliação, na tentativa de incorporar novos serviços e

funcionalidades, enquanto se aguarda a construção de uma nova unidade que deverá estar operando dentro de um prazo de três anos, na Vila Residencial de Mambucaba.

A falta de uma UTI no HPB implica perda de receita, pois são atendidos pacientes de alta complexidade na UI, não sendo, todavia, possível, se aplicar as tabelas correspondentes aos serviços praticados, ainda que o atendimento contemple, tanto em nível da necessidade quanto da qualidade. O fato de não se dispor, ainda, de instalações adequadas legal e tecnicamente, não implica em recusa de atendimento por parte dos profissionais do HPB.

Outro fator complicador, e que compromete resultados físicos e financeiros, está associado à existência de um serviço de Pronto Socorro que funciona em regime de 24 x 7 (horas x dias), e que, por estar localizado à margem de uma rodovia federal (BR-101), naturalmente é procurado para o atendimento de todo e qualquer acidente num raio de 20 km, nos dois sentidos da rodovia. Há que se considerar também, ainda que em menor volume, o atendimento a acidentados no mar, visto que a região, por suas características, recebe frequente fluxo de usuários, tanto no mar, quanto em suas praias.

Os quadros abaixo apresentam quantidades de atendimentos, no período compreendido entre 2005 e 2010.

QUADRO 5

Consultas eletivas, agendadas previamente.

- Número de consultas ambulatoriais – HPB

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
SUS	7337	7604	7242	8039	7774	8235
PART/CONV	8022	9012	10891	15500	15984	15408
TOTAL	15359	16616	18133	23539	23758	23643

QUADRO 6

Atendimentos, que variam desde um simples curativo, uma gripe ou um acidente, até o atendimento que tenha maior complexidade.

- Procedimentos realizados no Pronto Socorro

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
SUS	48974	49496	49617	54939	55744	55573
PART/CONV	5472	5880	6167	5231	6366	8328
TOTAL	54446	55376	55784	60170	62110	63901

QUADRO 7

Pequenas emergências atendidas no ambulatório que visam o atendimento de convênios particulares.

- Procedimentos realizados no serviço de Pronto Atendimento

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PART/CONV	6483	7464	9110	11155	12083	12644

QUADRO 8

Todos os procedimentos cirúrgicos realizados, incluindo os agendados, os emergenciais e os partos.

- Procedimentos Cirúrgicos

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
SUS	1056	1184	1260	1248	1948	2085
PART/CONV	319	448	546	676	975	1048
TOTAL	1375	1632	1806	1924	2923	3133

QUADRO 9

Pacientes internados para recuperação de cirurgias, tratamentos e emergências.

- Número de Internações

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
SUS	1896	1828	1764	1725	1948	2085
PART/CONV	728	725	801	939	975	1048
TOTAL	2624	2553	2565	2664	2923	3133

QUADRO 10

Consultas de qualquer natureza no ambulatório do CMM.

- Número de Consultas Ambulatoriais - CMM

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
SUS	178	162	98	350	596	406
PART/CONV	1071	2377	2546	2966	4380	2767
TOTAL	1249	2539	2564	3316	4976	3173

A evolução dos valores apresentados nas tabelas acima demonstra, de forma clara, o significativo aumento no número de procedimentos, o que assegura simultaneamente, a confiança do público e a incontestável capacidade dos profissionais da instituição.

4.1.2 *Administração de Recursos Financeiros*

No Quadro a seguir, uma visão geral do balanço de aportes de recursos, em que se pode verificar sua evolução, desde R\$27.055.000,71, em 2006, até R\$47.612.000,23, em 2010. Os dados completos encontram-se no Anexo 1.

QUADRO 11

Evolução do Aporte de Recursos (Valores em milhares de Real)

Período	2006	2007	2008	2009	2010
Subvenções	17.777,02	17.764,20	21.060,26	22.068,70	30.723,28
Receita Própria	9.278,70	11.902,89	13.954,42	15.418,25	16.888,95
Eletronuclear	5.267,78	7.269,70	7.914,33	8.513,61	9.314,67
SUS	2.091,41	1.796,32	2.318,84	2.260,93	2.719,47
Particular	318,99	370,09	390,04	463,69	459,59
Planos de Saúde	1.600,51	2.466,78	3.331,20	3.635,89	4.037,77
Receita Total Bruta	27.055,71	29.667,09	35.014,68	37.486,96	47.612,23

Fonte: FEAM³

³ Os quadros de 1 a 11 foram disponibilizados pela FEAM quando da entrevista presencial.

4.1.3 Programa CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar

O CQH é um programa mantido pela APM - Associação Paulista de Medicina, e pelo CREMESP – Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, que visa a contribuir para a qualidade do atendimento médico. Sua principal finalidade é estabelecer e controlar indicadores que buscarão orientar um processo de avaliação dos métodos de gestão hospitalar praticados no dia a dia das unidades hospitalares, que aderem ao programa de forma voluntária. Adicionalmente, o resultado destas avaliações servirá como balizador para a concessão – se for o caso – de selos de conformidade, que atestarão a eficiência e a qualidade da referida gestão.

Os dados abaixo fazem parte do roteiro do CQH, com vistas ao estabelecimento de um *Benchmarking*⁴ com outros hospitais com selo de conformidade emitidos pela instituição.

O Quadro 12, a seguir apresenta a evolução dos respectivos indicadores no período compreendido entre os anos de 2005 e 2010.

⁴ Processo contínuo e sistemático que permite a comparação das performances das organizações e respectivas funções ou processos face ao que é considerado “o melhor nível”, visando não apenas a equiparação dos níveis de desempenho, mas também a sua ultrapassagem.

QUADRO 12

Evolução dos Indicadores - CQH

MEDIANA DOS HOSPITAIS SELADOS PELO CQH	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Taxa de ocupação hospitalar	69,85	71,68	73,87	71,43	71,71	71,12
Taxa de absenteísmo - RH	1,53	1,54	1,81	1,82	1,68	3,13
Taxa de rotatividade - RH	1,24	1,29	1,38	1,56	1,36	1,58
Taxa de acidente de Trabalho	0,47	0,43	0,43	0,42	0,43	0,41
Taxa de mortalidade institucional	2,00	2,01	2,06	2,21	2,07	2,31
Relação enfermagem/leito	1,76	1,90	1,84	1,80	1,82	1,90
Relação enfermeiro/leito	0,28	0,35	0,29	0,32	0,31	0,35
Índice de exames laboratoriais por internação	8,15	8,39	8,62	9,91	8,77	11,05
Índice de exames de diag p/ imagem por internação	0,94	0,92	1,06	1,15	1,02	2,65
Taxa de infecção hospitalar	2,33	2,31	2,19	1,99	2,20	2,13
Índice de treinamento	4,64	4,59	4,97	5,87	5,08	6,59
DADOS - HPB	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Taxa de ocupação hospitalar	64,07	67,17	66,00	72,30	67,38	77,97
Taxa de absenteísmo - RH	0,60	0,56	2,19	6,06	2,35	2,43
Taxa de rotatividade - RH	1,25	1,37	0,72	1,00	1,08	1,08
Taxa de acidente de trabalho	0,47	0,27	0,44	0,41	0,40	0,29
Taxa de mortalidade institucional	1,49	2,05	1,84	1,84	1,80	1,30
Relação enfermagem/leito	1,89	1,89	2,17	2,15	2,02	1,67
Relação enfermeiro/leito	0,29	0,32	0,35	0,31	0,32	0,30
Índice de exames laboratoriais por internação	5,27	8,00	7,65	10,89	7,95	15,24
Índice de exames de diag p/ imagem por internação	0,39	0,76	0,51	0,72	0,59	0,87
Taxa de infecção hospitalar	1,31	1,68	1,34	0,81	1,29	2,45
Índice de treinamento	4,85	6,42	12,05	22,13	17,19	12,29

Fonte: FEAM⁵

A seguir, uma descrição dos dados apresentados na tabela acima:

- Taxa de ocupação hospitalar: porcentagem da ocupação do número de leitos;
- Taxa de absenteísmo - RH: ausência de profissionais na empresa;
- Taxa de rotatividade - RH: rotatividade de profissionais;
- Taxa de acidente de trabalho: relacionado à FEAM;
- Taxa de mortalidade institucional: pacientes internados a mais de 24 horas que vieram a óbito;

⁵ O quadro foi disponibilizado impresso pela FEAM quando da entrevista presencial.

- Relação enfermagem/leito: número de pessoal de enfermagem por leito;
- Relação enfermeiro/leito: número de enfermeiros (nível superior) por leito;
- Índice de exames laboratoriais por internação: número médio de exames laboratoriais por internação;
- Índice de exames de diagnóstico por imagem por internação: número médio de exames de imagem por internação;
- Taxa de infecção hospitalar: taxa que relaciona o número de infecções hospitalares em relação ao número de pacientes internados. Quanto maior for o tempo de internação, maior é a tendência de o paciente contrair uma infecção. A FEAM, através da sua CCIH - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar aplica e analisa um conjunto de boas práticas para uma redução destes índices;
- Índice de Treinamento: esse índice avalia o quanto a FEAM investe em treinamento para seus funcionários, fazendo com que o serviço seja de melhor qualidade.

4.1.4 Avaliação de Resultados

Ao se considerar o firme e progressivo aporte de recursos que a FEAM vem recebendo ao longo dos últimos cinco anos, das diversas fontes listadas no Quadro 11 Evolução do Aporte de Recursos retro relacionado, é possível se formar uma clara avaliação da credibilidade que a instituição alcançou ao longo do tempo. A progressão dos aportes, de um total de R\$ 25.055.000,71, no ano de 2006, até o montante de R\$ 47.612.000,23, em 2010, demonstra um incremento em valores absolutos de praticamente 100%.

O início da construção da unidade 3 (Angra 3) da CNAAA, e a perspectiva da presença de nove mil operários trabalhando diuturnamente no canteiro, por ocasião do pico do período de montagem, previsto para meados de 2013, justifica e incentiva a necessidade da

que mais volumes de recursos sejam colocados à disposição daquela fundação, e principalmente, se viabilize a construção da nova unidade, em tempo recorde.

Durante a elaboração desta monografia, foi possível entrevistar a principal responsável pela condução dos trabalhos na FEAM. Nomeada Diretora-Superintendente daquela fundação, em 01/05 do corrente ano, a Dra. Teresa Leite⁶, anteriormente Diretora-Técnica, ocupa o cargo mais importante da instituição, tendo assumido o posto por indicação da Presidência da ELETRONUCLEAR, consolidando uma posição de extrema importância para a empresa.

Consultada quanto à viabilidade de fornecer dados e informações que pudessem incrementar o conteúdo desta monografia, colocou-se pessoalmente à disposição e simultaneamente franqueou dois setores de vital importância, dentro da estrutura organizacional da FEAM, para consultas de qualquer natureza: TI (Tecnologia de Informação) e Ouvidoria.

4.1.5 TI – Tecnologia de Informação

O grupo de TI da FEAM, é responsável pela elaboração de todas as estatísticas, tabelas, compilações e formatação dos dados de todos os indicadores que demonstram os resultados da fundação. As informações retro apresentadas, bem como as descrições de indicadores e atividades relacionadas ao CQH, também são originárias daquele setor.

Ainda que os valores aqui apresentados não demandem uma classificação do tipo sigiloso, visto que parte dos dados se encontra disponível no site da fundação, é razoável se considerar que os mesmos mereçam tratamento com alguma reserva, de maneira a que se evite má utilização por terceiros.

⁶ Dra. Teresa Leite graduou-se em Medicina, pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, em 1985. Tem especialização em Pediatria pelo Instituto de Pediatria e Puericultura Martagão Gesteira – IPPMG. Tem especialização em Endocrinologia Pediátrica pelo mesmo instituto. Detalhes disponíveis no Currículo Lattes.

O contato com área de TI se deu em entrevista presencial, realizada na sede da FEAM, em 04/07 do corrente ano. O encontro foi promovido pela Diretora-Superintendente, que na ocasião determinou aos seus subordinados total transparência a quaisquer questões que se lhes fossem propostas, bem como a entrega de qualquer documento solicitado.

Foi assegurado à FEAM que o resultado final do trabalho seria apresentado à Diretoria da ELETRONUCLEAR, de modo a embasar todo e qualquer pleito proposto por aquela fundação à sua principal mantenedora, com vistas às ampliações e melhorias de suas atividades.

4.1.6 Ouvidoria

A Ouvidoria da FEAM é um órgão autônomo dentro do seu organograma. Sua principal finalidade é canalizar pleitos da população aos diversos órgãos da estrutura daquela fundação, sem que qualquer forma de intervenção seja possível. Isto implica em total isenção tanto no que refere ao reclamando quanto ao reclamado.

Os profissionais que se dedicam a esta atividade buscam, essencialmente, obter um retorno das pessoas que, por qualquer razão, procuraram de alguma forma um contato com a FEAM. Ou seja, não se trata de uma pesquisa convencional de qualidade, mas uma busca incessante de subsídios para que a cada dia, mais e melhor, possam todos, pacientes, profissionais do ramo, fornecedores, funcionários e público externo, ser atendidos.

O trabalho de pesquisa de opinião se baseia, em linhas gerais, em duas consultas:

- Pesquisa de Balcão;
- Pesquisa Telefônica.

De um modo geral, há uma resistência natural de se responder a pesquisas. Várias razões podem ser mencionadas: uma questão de (falta de) tempo, não acreditar que a participação venha a ser efetivamente considerada, ou desgastes provocados por pesquisas

anteriores que foram longas e cansativas (caso típico de serviços de *telemarketing*) dentre outras. A “Pesquisa de Balcão” é realizada por ocasião da alta do paciente, independentemente do tipo de atendimento que lhe tenha sido prestado. Em geral a pesquisa é respondida por um acompanhante do atendido, visto que seu maior desejo, naquele momento, é retornar para casa. As pesquisas são diversificadas em função do tipo/local de atendimento. Neste caso particular, a pesquisa é identificada – o paciente está presente -. A seguir, um exemplo do formulário de pesquisa pós-cirúrgica no HPB.

O formulário denominado “Pesquisa Pós-Internação” foi incluído no Anexo 2. Basicamente, a pesquisa busca apurar informações que permitam obter a avaliação do atendido dentro de um conjunto de notas variando entre 1 (Péssimo) e 10 (Excelente), para perguntas do tipo:

São os seguintes, os tipos de pesquisa realizados: Ambulatório - AMIR- CMM - CMPM - Internação - Laboratório - Raios X - Imagem Pronto Atendimento / Emergência

Para cada tipo de pesquisa acima mencionada, foi desenvolvido um formulário específico, cuja cópia se encontra no Anexo 3.

Considerando as dificuldades já mencionadas para que se obtenha uma avaliação por parte do atendido, através da “pesquisa de balcão”, foi desenvolvida outra modalidade denominada “pesquisa telefônica”. Na percepção da FEAM, o pressuposto básico é que o atendido já se encontre em sua residência, em franca recuperação, sem os desconfortos inerentes ao momento da alta, e possa, caso lhe convenha, participar desta pesquisa.

A pesquisa realizada através do formulário denominado “Atendidos pelo HPB”, incluído no Anexo 3, busca apurar informações que permitam obter a avaliação do atendido dentro de um conjunto de respostas na seqüência EXCELENTE / BOM / RAZOAVEL / RUIM / PÉSSIMO, para perguntas do tipo:

– Você já utilizou a Emergência do HPB?

- Você já utilizou o Ambulatório do HPB?
- Como classificaria a Recepção dos serviços oferecidos pelo HPB?
- Você já utilizou o serviço de Nutrição/Copa do HPB?
- Como classificaria o serviço de higienização das dependências da FEAM?
- Você já utilizou o serviço de exames por Imagem da FEAM (RX, Ultrasonografia, exames cardiológicos)?
- Você conhece os outros meios de entrar em contato com a FEAM para fazer elogios, críticas e dar sugestões?

As rejeições experimentadas na tentativa de realização da pesquisa de balcão, não se aplicam na mesma proporção na pesquisa telefônica. Especialistas justificam que o fato dos atendidos já se encontrarem em casa, em associação à melhora de seu estado de saúde, implicam num sentimento de reconhecimento em relação ao atendimento recebido. Todavia, é razoável supor que, quer por esquecimento ou perda de relevância por parte do pesquisado, um grau significativo de precisão possa vir a ser perdido nas informações prestadas nesta ocasião, justificando-se desta forma, algum desconforto infligido ao atendido por ocasião da pesquisa de balcão. Também é percepção da FEAM, que por força do desconforto momentâneo do atendido, na ocasião da pesquisa de balcão, possa este vir a fornecer dados de alguma forma negativos, para a instituição.

De um modo geral, as pesquisas indicam índices de satisfação bastante elevados, conforme apontam as compilações de resultados aqui apresentadas. Estatísticas internas indicam que reclamações e queixas em geral, são mais freqüentemente apresentadas antes que ocorra, e independentemente da realização da pesquisa telefônica. O atendido procura, em geral e por meios próprios, se comunicar com a Ouvidoria, na maioria das vezes através de contato telefônico. Desta forma, na busca do anonimato, procura omitir sua identificação, pelo receio de que possa vir a sofrer alguma espécie de retaliação oriunda da parte reclamada. O

procedimento padrão, todavia, garante ao reclamante a preservação de sua identidade, já que a mesma lhe é exigida, para que seja possível dar continuidade na apuração de sua reclamação.

A seguir, exemplos de alguns gráficos indicativos do grau de satisfação dos atendidos.

GRÁFICO 1

Pesquisa da Caixa de Sugestão

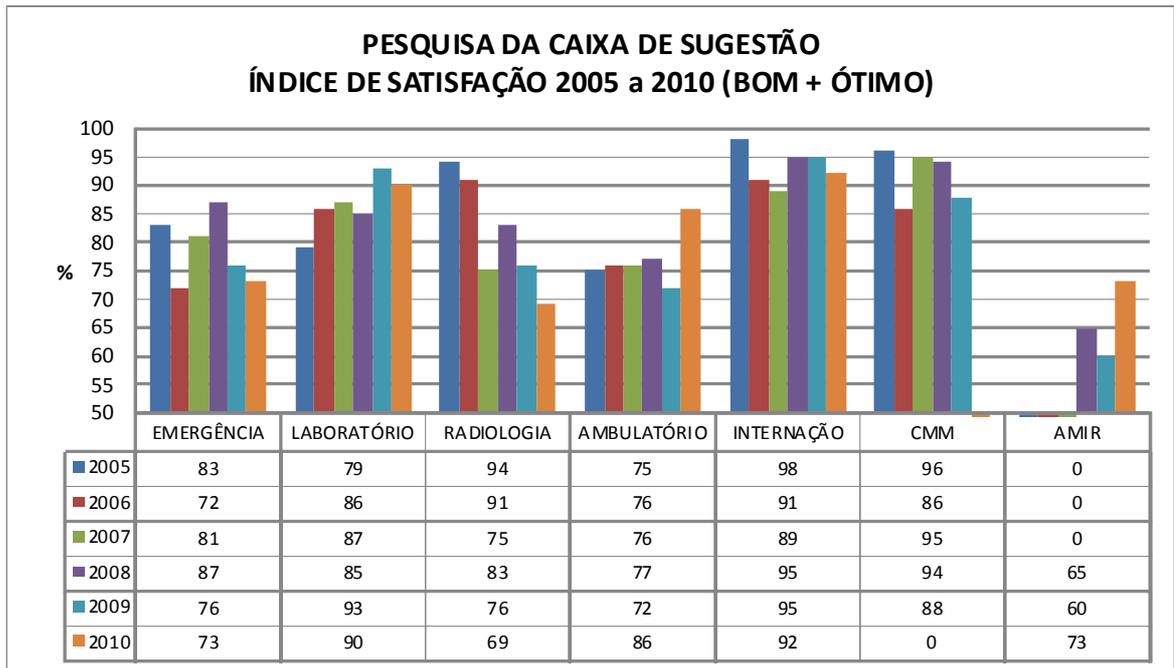


GRÁFICO 2

Pesquisa por telefone – 2007 a 2009 – Número de entrevistados

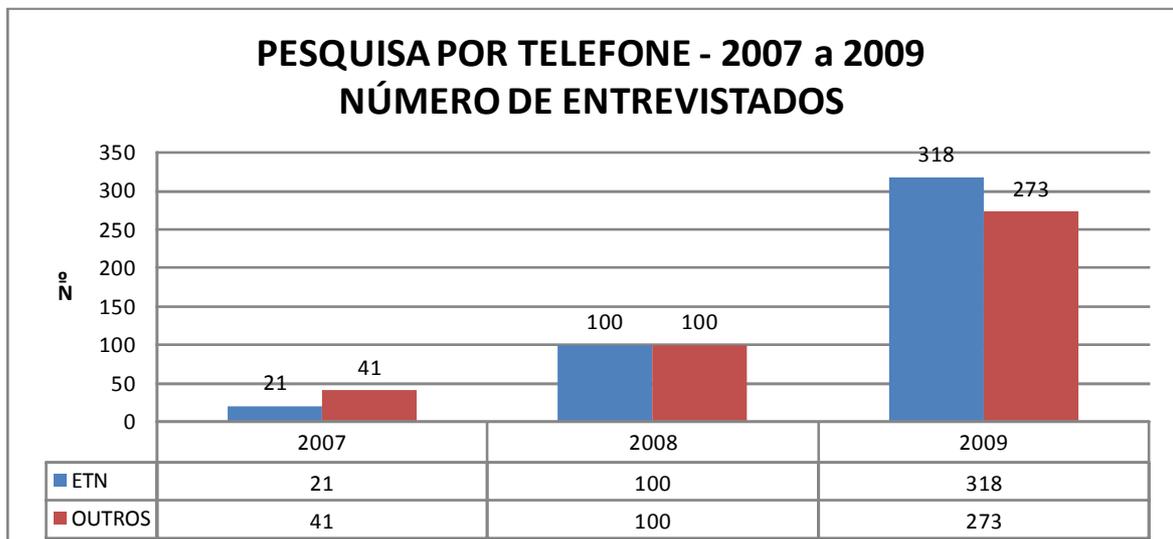


GRÁFICO 3

Pesquisa por telefone – Índice de Satisfação – 2007 a 2008

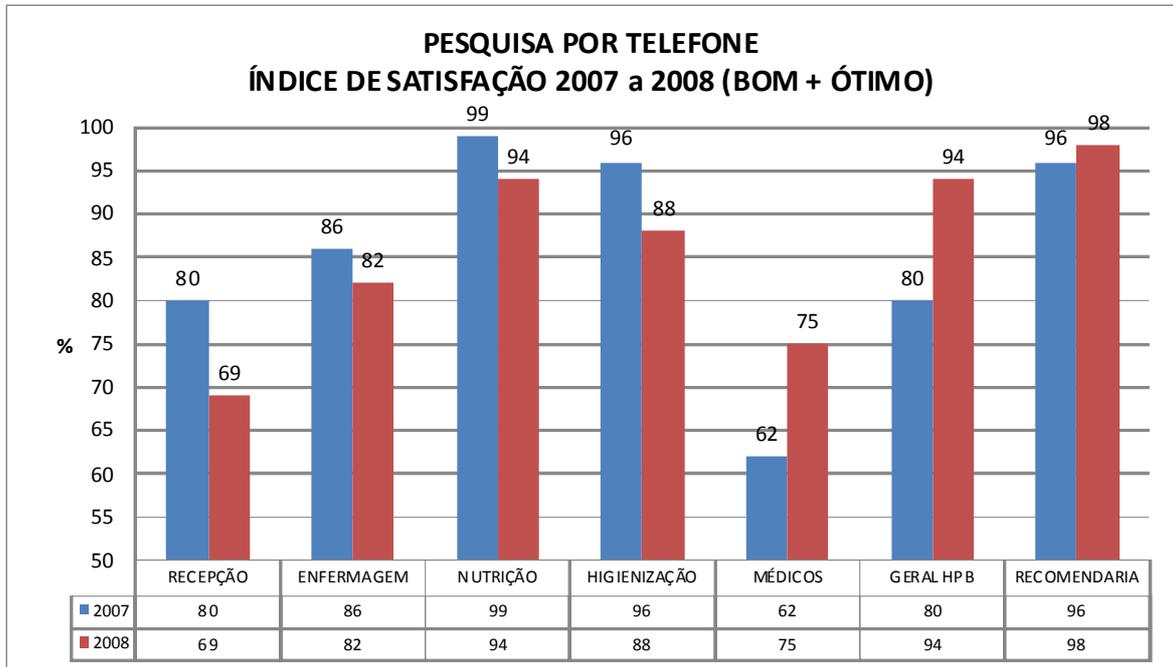


GRÁFICO 4

Pesquisa por telefone – Índice de Satisfação CMM 2009

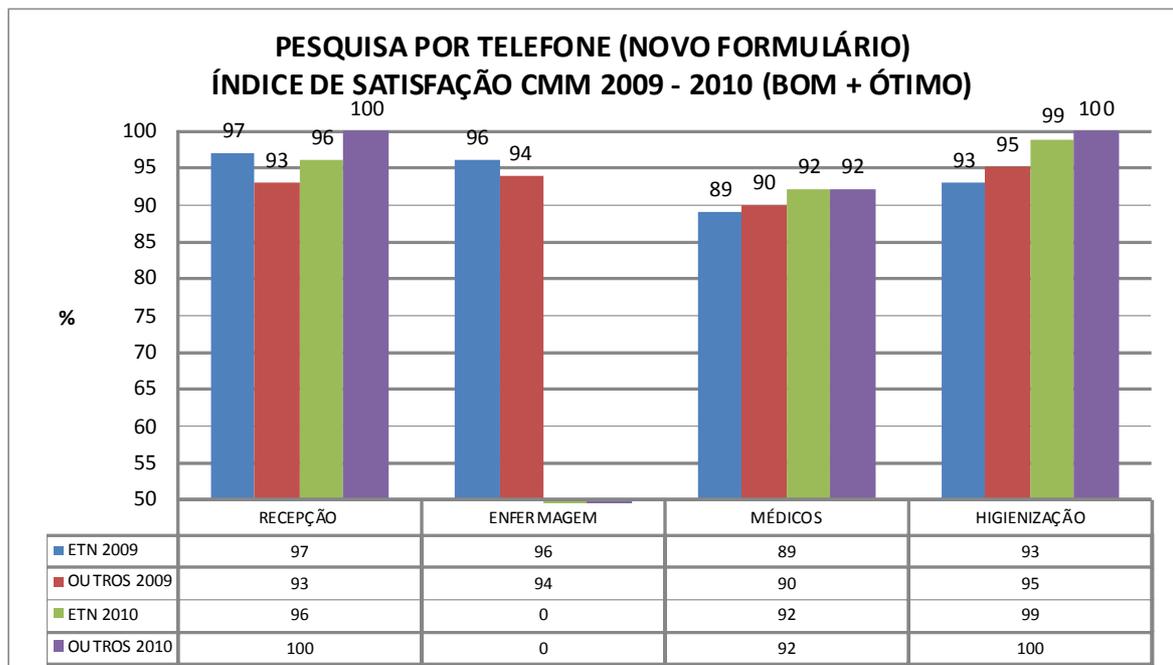


GRÁFICO 5

Pesquisa por telefone – Índice de Satisfação AMIR 2009

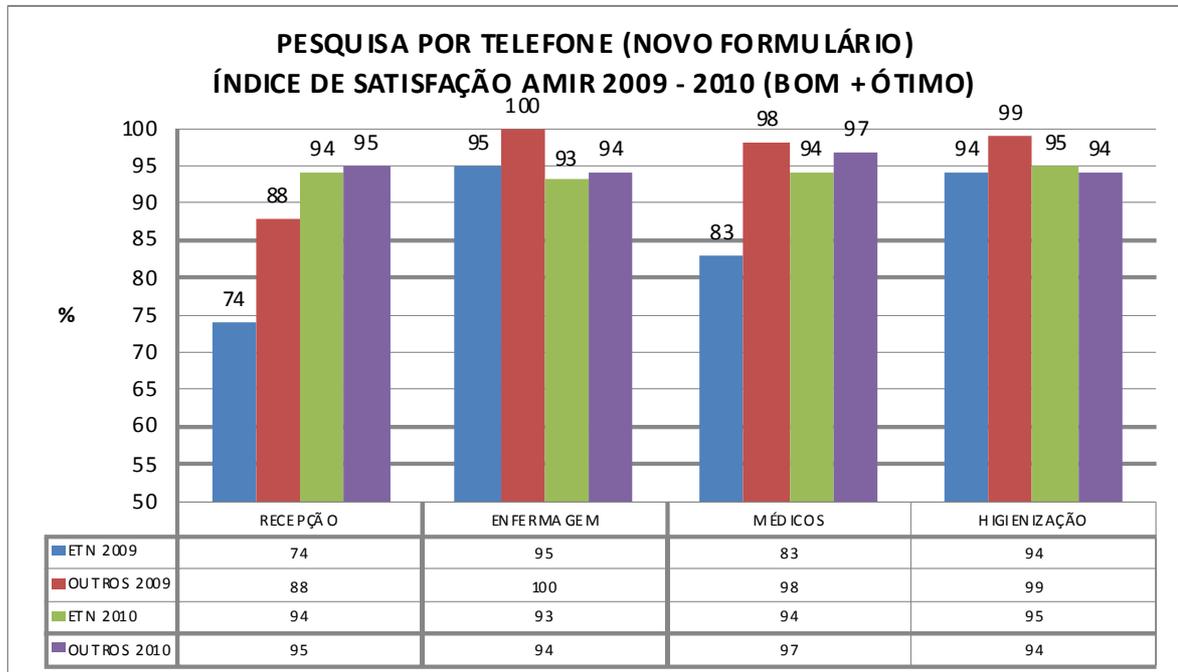
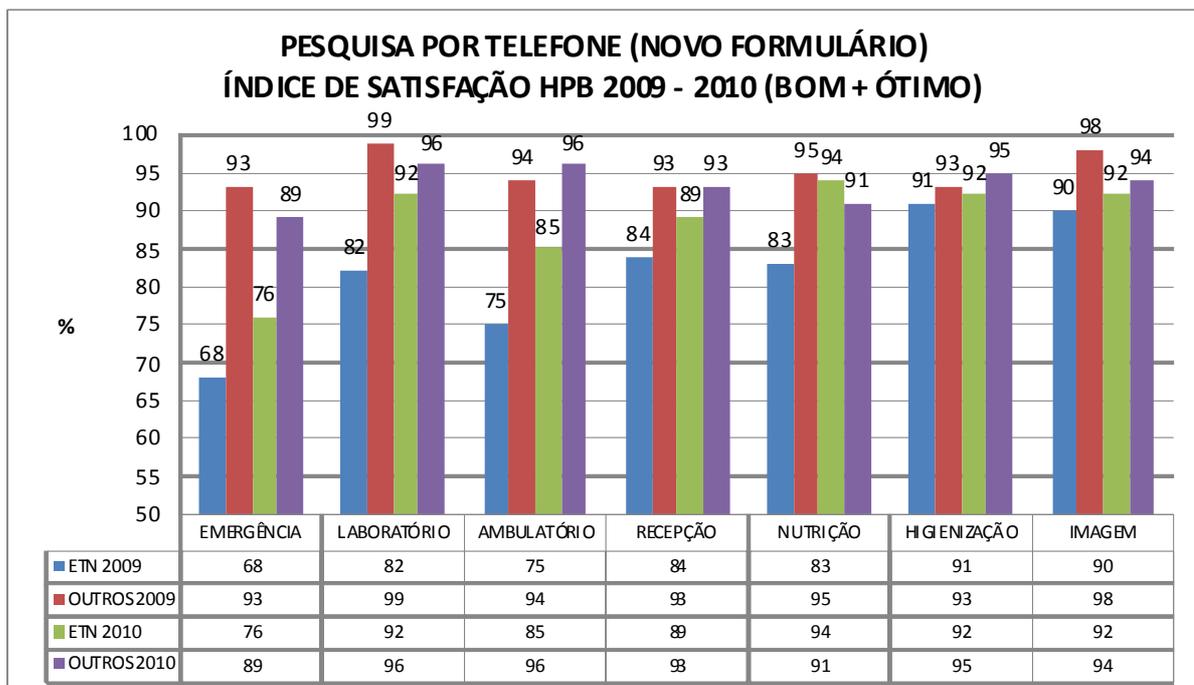


GRÁFICO 6

Pesquisa por telefone – Índice de Satisfação HPB 2009



Fonte: FEAM⁷

⁷ Os gráficos 1 a 6 foram disponibilizados pela FEAM quando da entrevista presencial.

4.1.7 *Confirmação das Pesquisas*

Ainda que as pesquisas de satisfação demonstrem com clareza que a população atendida se declara efetivamente assistida com os serviços providos pela FEAM em suas diversas áreas de atuação, foi realizada uma consulta dentre um grupo selecionado de pacientes, no sentido de averiguar eventuais discrepâncias.

A escolha dos componentes do grupo obedeceu aos seguintes parâmetros:

- Ser morador em uma das vilas residências (Praia Brava ou Mambucaba);
- Ter recebido algum tipo de assistência num período não superior a seis meses anteriores a data da desta consulta;
- Ter respondido a, pelo menos, um tipo de pesquisa (Balcão ou Telefônica);
- Não ter iniciado o processo de comunicação com a Ouvidoria, mas ter sido procurado por aquele serviço.

Inicialmente foi feita uma seleção aleatória dentre 30 (trinta) fichas de pesquisas realizadas pela Ouvidoria da FEAM, das quais foram selecionadas 22 (vinte e dois) que atendiam aos parâmetros requeridos.

Deste grupo, foi possível consultar, através de contato telefônico, 15 (quinze) dos atendidos, visto que dentre os demais, alguns não foram localizados, outros simplesmente consideravam o assunto encerrado por ocasião da pesquisa telefônica realizada anteriormente pela FEAM, ou mesmo porque não acreditavam que “... mais uma pesquisa pudesse vir a ser útil...”.

Considerando os parâmetros pré-estabelecidos para a realização desta consulta, e tendo em vista que as informações prestadas não atenderam a nenhum requisito de sigilo, visto que sua identificação ocorreu quando da assinatura do formulário e/ou por ocasião do atendimento telefônico, foi possível apurar a veracidade de tais informações, constantes nos registros da Ouvidoria.

De um modo geral, em torno de 89% (oitenta e nove por cento) das consultas recebeu plena concordância entre o que foi registrado pela FEAM, em relação ao que foi informado pelo atendido. O saldo, supostamente divergente, relaciona-se à alegação do consultado que informou “... não se recordar do que havia dito na ocasião...”, o que induz a conclusão de que os relatórios apresentados pela FEAM expressam absoluta veracidade.

Outro aspecto a ser considerado, já mencionado anteriormente, se relaciona com a intenção de não provocar, sob nenhuma hipótese, qualquer espécie de constrangimento aos atendidos, aceitando eventual posição de não participar da consulta. Cabe registrar que nos casos em que o atendido optou por não participar, a mesma foi descartada, sem que fosse promovida sua substituição, por outro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados apurados, entrevistas realizadas, avaliação de relatórios, e consultas aos atendidos, é coerente concluir que os serviços oferecidos pela FEAM, ao seu público alvo, atendem significativamente tanto no que se refere a sua proposta de oferta, quanto às expectativas dos atendidos.

A participação da ELETRONUCLEAR, com aporte regular de recursos, que conforme demonstrado vem crescendo significativamente ano após ano, fornece a segurança necessária para que aquela fundação possa prestar serviços de excelência para a população da região, e ainda buscar novos e maiores parceiros para que, juntos, mais facilidades e maior variedade de aplicações sejam cotidianamente anexadas ao conjunto atualmente ofertado.

Com a instalação da nova UTI, para a qual a Presidência da ELETRONUCLEAR já solicitou, inclusive, que fosse providenciado orçamento para breve contratação, mais recursos serão disponibilizados para a população em geral, reduzindo a necessidade de remoções que oneram e submetem os pacientes a desconfortos e riscos desnecessários, além de suprir o caixa da instituição de novos e mais significativos recursos.

A construção da nova unidade hospitalar, prevista para entrar em operação já no ano de 2014, ainda antes da conclusão da Unidade 3 (Angra 3) a ser erguida na Vila de Mambucaba, propiciará a complementação da qualidade e variedade de serviços que são disponibilizados para todos aqueles que, por qualquer motivo buscam auxílio, amparo e reparação médica, por parte da FEAM.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASHLEY, Patrícia Almeida et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BENDASSOLI, P. Entrevista: Oded Grajew. **GV-Executivo**, São Paulo, v. 4, n.1, p.10-13, fev./abr. 2005.

BOECHAT, Claudia B.; PARO, Roberta. M. Desafios para a sustentabilidade e o Planejamento Estratégico das Empresas no Brasil, In: **Relatório de Pesquisa**. n. 2, set. Fundação Dom Cabral, 2007.

BORGER, Fernanda Gabriela. **Responsabilidade social: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial**. Tese (Doutorado em Responsabilidade Social) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, 2001.

BRUNDTLAND, G.H (Coord.) **Nosso futuro comum**. 11 ed. Rio de Janeiro: FGV, 1991.

CASTRO, Manoel Cabral de. Desenvolvimento Sustentável. **Revista Economia e Empresa**. São Paulo, Instituto Presbiteriano Mackenzie, Universidade Mackenzie, v. 3, n. 3, jul./set. 1996.

CARROL, Archie B. The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business Horizons**. Indiana, v. 34, n. 4, p. 39-48, jul./ aug. 1991.

ELETRONUCLEAR. 2011a. **Situação Institucional da Empresa**. Disponível em: <http://www.eletronuclear.gov.br/relatorio/empresa_estruturaOrganizacionalFuncionamento.html>. Acesso em: 18 mai. 2011.

_____. 2011b. **Relatório de Sustentabilidade Socioambiental, 2008/2010**. Disponível em: <http://www.eletronuclear.gov.br/downloads/119/761.pdf>. Acesso em: 18 mai. 2011.

ELKINGTON, John. **Canibais com garfo e faca**. São Paulo: Makron Books, 2001.

ETHOS Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. **Empresas e imprensa: pauta de responsabilidade – uma análise da cobertura jornalística sobre a RSE** (coord. de texto) Guilherme Canela. São Paulo: Ethos, 2006.

_____. **Responsabilidade social das empresas** – Percepção do consumidor brasileiro, Pesquisa 2007. São Paulo: Ethos, 2008.

_____. 2011a. **Pirâmide de RSE.** Disponível em <http://www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/Engenheiros.pdf>. Acesso em 10 mai. 2011.

_____. 2011b. **O que é responsabilidade social?** Disponível em <<http://www.uniethos.org.br>>. Acesso em: 31 mar. 2011.

_____. 2011c. **Sustentabilidade empresarial.** Disponível em <<http://www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3993&Alias=Uniethos&Lang=pt-br>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

FEAM. Uma história de Sucesso. **Revista Viva Bem**, Angra dos Reis, mar. 2009.

FRANÇA, Fábio. Relações Públicas: visão 2000. In: Kunsch, Margarida M Krohling (org). **Obtendo resultados com relações públicas.** São Paulo: Pioneira, 2004.

GONÇALVES, E. L. (Org.). **Balço social da empresa na América Latina.** São Paulo: Pioneira, 1980.

IBAMA Instituto Brasileiro Do Meio Ambiente e dos Recursos Renováveis. Disponível em: <<http://www.ibama.gov.br/licenciamentoambiental>>. Acesso em: 5 mai. 2011.

LORENZETTI, Dagoberto Hélio et al. Estratégia Empresarial e sustentabilidade: um modelo integrador. In: **Revista da Pós Graduação.** Brasília, v. 2, n. 3, p. 36-57, jul./dez. 2008.

MARTINS, Jose Pedro Soares. **Responsabilidade social corporativa:** como a postura responsável compartilhada pode gerar valor. Campinas: Komedi, 2008.

MELO NETO, Francisco Paulo de; FROES, César. **Gestão da responsabilidade social corporativa:** o caso brasileiro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MOLLO, Maria de Lourdes Rollemberg. **O berço das idéias econômicas.** Brasília: Departamento de Economia da UnB, 1993.

MONTANÕ, Carlos. **Terceiro setor e questão social:** Crítica ao Padrão Emergente de Intervenção Social. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

MORGAN, Gareth. **As imagens da organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

PIRES NETO, Guilherme B.A.; RIBAS, José Roberto. Responsabilidade Social nos agronegócios: reflexão e proposta. In: **Revista Administração em debate.** Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 29-35, jan./jul. 2008.

SAVITZ, Andrew W. **A empresa sustentável:** o verdadeiro sucesso é lucro com responsabilidade social e ambiental. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardini. **Gestão ambiental:** instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. São Paulo: Atlas, 2007.

TENÓRIO, Fernando Guilherme; DUTRA, José Luis Abreu; MAGALHÃES, Carla Marisa Rebelo. Gestão Social e Desenvolvimento Local: uma perspectiva a partir da cidadania deliberativa. **Anais do XXVIII ENANPAD** – Encontro Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração. Curitiba – PR, 2004.

ANEXO 2

Modelo de Formulário de Pesquisa de Internação

LOCAL DE ATENDIMENTO: INTERNAÇÃO

Nosso objetivo permanente é proporcionar ao Sr. (a) um alto padrão de serviços. Portanto sua opinião é fundamental para que possamos aperfeiçoar nosso atendimento. Para isso pedimos que este formulário seja preenchido numa escala de 1 a 10, sendo que **1 é equivalente a PÉSSIMO e 10 equivalente a EXCELENTE.**

VOCÊ GOSTARIA DE RESPONDER ESTE FORMULÁRIO?

	SIM
	NÃO

SE SIM, DÊ UMA NOTA PARA OS SEGUINTE ITENS:

ITEM	QUESTÃO	NOTA
1	DEMORA NA MARCAÇÃO DA CIRURGIA	
2	DEMORA PARA REALIZAÇÃO DA INTERNAÇÃO/ACOMODAÇÃO NO LEITO	
3	QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO	
4	RAPIDEZ PARA ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO	
5	QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM	
6	RAPIDEZ PARA ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM	
7	QUALIDADE DO ATENDIMENTO MÉDICO	
8	RAPIDEZ PARA ATENDIMENTO MÉDICO	
9	A LIMPEZA DAS NOSSAS INSTALAÇÕES	
10	O CONFORTO DAS NOSSAS INSTALAÇÕES	
11	A APRESENTAÇÃO PESSOAL DA NOSSA EQUIPE	

UTILIZE ESTE ESPAÇO PARA COMENTÁRIOS, SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

ASSINATURA:

--

TELEFONE:

--

EMAIL:

--

ANEXO 3

Modelo de Pesquisa de Satisfação do Cliente



HOSPITAL DE PRAIA BRAVA
FEAM – FUNDAÇÃO ELETRONUCLEAR DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

Pesquisa de Satisfação do Cliente
Atendido nas Unidades de Saúde da FEAM, feita por telefone

Cliente: _____

Responsável: _____

Plano/Convênio: _____

Nº do telefone _____ Hora _____ Data _____

1- Você já utilizou a Emergência do HPB?

SIM

NÃO

Caso afirmativo, marque a opção que demonstra sua opinião sobre o serviço:

EXCELENTE

BOM

RAZOÁVEL

RUIM

PÉSSIMO

2- Você já utilizou o Laboratório do HPB?

SIM

NÃO

Caso afirmativo, marque a opção que demonstra sua opinião sobre o serviço:

EXCELENTE

BOM

RAZOÁVEL

RUIM

PÉSSIMO

3- Você já utilizou o Ambulatório do HPB?

SIM

NÃO

Caso afirmativo, marque a opção que demonstra sua opinião sobre o serviço:

EXCELENTE

BOM

RAZOÁVEL

RUIM

PÉSSIMO

4- Como classificaria a Recepção dos serviços oferecidos pelo HPB?

EXCELENTE

BOM

RAZOÁVEL

RUIM

PÉSSIMO

