

6. Conclusões

A presente pesquisa teve como principal objetivo compreender como tem ocorrido a institucionalização da responsabilidade social corporativa em empresas farmacêuticas, tendo como base os estágios do processo de institucionalização propostos por Tolbert & Zucker (1999), e analisar os impactos e as consequências deste processo nas comunidades alcançadas pelos projetos sociais realizados por estas empresas.

Com base na análise dos resultados apresentados nos capítulos anteriores, concluiu-se que a responsabilidade social corporativa nas empresas farmacêuticas estudadas está caminhando para o estágio de total institucionalização com algumas características ainda do estágio institucional (intermediário).

Também concluiu-se com esta pesquisa que a evolução da responsabilidade social corporativa e sua institucionalização nestas empresas têm tido impactos positivos considerando as ações sociais nas comunidades no entorno, pois são realizados trabalhos sociais bem estruturados e cujos resultados são satisfatórios e distanciam-se do simples assistencialismo.

É importante citar algumas diferenças e semelhanças entre as empresas estudadas. Das quatro empresas estudadas, três são multinacionais cuja matriz também possui ações de responsabilidade social e se encontra em países desenvolvidos: Merck, B.Braun e Empresa X. São todas grandes empresas e consideradas entre as maiores do mundo no ramo em que atuam.

Por outro lado, a Farmanguinhos, é uma empresa pública brasileira que produz medicamentos para o SUS (Sistema único de saúde), fato que evidencia que o foco de suas ações sociais tende a ser diferente, não havendo a busca por grande reconhecimento, marketing e lucros.

No Rio de Janeiro, Merck, Farmanguinhos e Empresa X atuam em áreas similares e participam de grupos de discussão, o que proporciona um maior conhecimento das necessidades da região, assim como das ações realizadas por cada empresa. Esse contato estimula a cooperação entre as organizações.

Cada uma das empresas tem uma forma de atuação em projetos sociais, entretanto, apesar das diferenças as empresas parecem passar por momentos semelhantes em relação à institucionalização da responsabilidade social corporativa o que pode ser explicado como sendo uma tendência das empresas no Brasil em relação à institucionalização da responsabilidade social visto que o resultado relacionado à institucionalização do tema demonstra certa similaridade com resultados identificados em alguns artigos acadêmicos empíricos publicados nos últimos anos.

Especificamente, Ventura e Vieira (2004), por meio da análise dos balanços sociais dos últimos anos verificaram que a prática da responsabilidade social de bancos estava em vias de institucionalização. Barbosa (2007) em seu artigo conclui que a responsabilidade social está em processo de institucionalização nas empresas privatizadas em Pernambuco, entretanto, a institucionalização completa empresas ainda não se verifica. Santos (2008) entrevistou quatro experts em responsabilidade social corporativa, um professor universitário e três profissionais da área e todos os entrevistados concordaram que o atual estágio do tema no Brasil estaria entre as fases de semi-institucionalização e institucionalização total, pois muitas características indicam uma tendência em direção à sedimentação, mas algumas características ainda são de objetificação.

Outra explicação para a similaridade no processo de institucionalização seria a grande competitividade atual entre empresas e o monitoramento e acompanhamento constante das ações realizadas por outras organizações, assim como a busca por um bom relacionamento com os *stakeholders* e por uma melhor imagem perante a opinião pública.

Retomando os conceitos utilizados nesta pesquisa, a responsabilidade social corporativa, ainda pode ser considerada um tema relativamente recente para as empresas e o meio acadêmico. No Brasil ganhou força nas últimas décadas, mas a disseminação pelas empresas e sua inserção na dinâmica empresarial parece ser algo mais recente. Nas quatro empresas farmacêuticas estudadas o tema tem evoluído e já começa a fazer parte de seus respectivos processos de planejamento estratégico e do discurso dos grandes executivos, a estimular mudanças internas para os funcionários e a contar com documentos e políticas formais exclusivos, além de relatórios e publicações importantes.

Para Melo Neto & Froes (2001) a responsabilidade social corporativa é uma ação estratégica da empresa, visando o retorno econômico social, institucional e tributário-fiscal e deve ser distinguida de ações meramente filantrópicas, pois a responsabilidade social corporativa requer ações mais efetivas. A filantropia está relacionada a ações individuais de empresários já a responsabilidade social corporativa exprime a ação de uma empresa em prol da cidadania. As ações socialmente responsáveis exigem periodicidade, método e sistematização além de gerenciamento efetivo por parte da empresa.

As ações das empresas farmacêuticas estudadas têm seguido esta linha socialmente responsável citado por Melo Neto & Froes (2001), em especial as ações sociais externas, destinadas à comunidade. Na realidade, as empresas não abandonaram as ações filantrópicas e pontuais como doações, campanhas periódicas, etc., pois elas também têm importância para a comunidade, entretanto, houve uma maior profissionalização e uma melhor compreensão da responsabilidade social em si.

Esta pesquisa com empresas farmacêuticas possibilitou um maior conhecimento do que as empresas entendem como sendo responsabilidade social corporativa, e o que elas têm feito na prática. Existe nessas empresas uma congruência entre o que está documentado e escrito sobre o tema tanto em ações externas quanto nas internas com o que tem sido realmente feito, ou seja, há coerência entre a teoria e prática. E essa combinação entre teoria e prática tem se mostrado mais evidente nessas organizações, pois as informações que são divulgadas tanto interna quanto externamente precisam retratar a prática das organizações porque os *stakeholders* estão mais exigentes neste sentido.

As ações sociais externas que são o foco deste estudo se destacam nas empresas farmacêuticas estudadas por seus resultados notórios: cursos e oficinas para deficientes físicos, atividades complementares às escolares, cursos de profissionalização, aulas de música e esportes, são exemplos de ações que têm tido impactos diretos e evidentes nas comunidades.

Cabe ressaltar que nesta pesquisa optou-se por não analisar a fundo as questões éticas apesar de serem entendidas como uma das dimensões da responsabilidade social corporativa, objetivando-se reduzir a abrangência do estudo cujo foco eram projetos sociais. Entretanto, é fato que as empresas devem buscar ter uma conduta ética e princípios e padrões que orientem seu

comportamento nos negócios (Serpa, 2005) em especial as empresas farmacêuticas que lidam diretamente com a vida das pessoas e por vezes são citadas em publicações por sua atuação antiética (Olson, 2007 apud Andrade & Galhanone, 2008; Angell, 2009).

A teoria dos *stakeholders* afirma que se um grupo de indivíduos afeta ou é afetado por uma empresa sejam consumidores, empregados, fornecedores, comunidades, acionistas etc. então é necessário que os executivos se preocupem com este grupo e elaborem uma estratégia para lidar com ele especificamente (Freeman, 2005). Nas empresas estudadas percebe-se que os diversos *stakeholders* têm sido levados em consideração e que busca-se atender suas expectativas. São funcionários, comunidade, médicos, pacientes, etc.

Em relação à teoria institucional a pesquisa confirma que ela oferece uma extensão importante ao repertório de perspectivas e abordagens para explicar a estrutura organizacional (Tolbert; Zucker, 1999) e que é relevante o aproveitamento da teoria institucional no Brasil "como veículo para o entendimento de fenômenos sociais passíveis de institucionalização" (Caldas; Fachin, 2005, p. 50 apud Carvalho et al., 2010) dentre os quais é possível citar a responsabilidade social corporativa.

A teoria institucional de acordo com Scott (2005) considera os processos por meio dos quais as estruturas, regras, normas e rotinas se tornam estabelecidas como guias para ação e para o comportamento social e busca compreender como esses elementos são criados, difundidos, adotados e adaptados através do tempo e do espaço e como caem em declínio e desuso.

Já a utilização do modelo de Tolbert e Zucker (1999) nesta pesquisa se mostrou útil na identificação de importantes fatores que influenciaram no processo de institucionalização da responsabilidade social corporativa nas empresas farmacêuticas analisadas e também na análise das etapas do processo de institucionalização, contribuindo para o aumento de evidências empíricas, o que permite avançar conceitualmente no desenvolvimento dessa proposta teórica.

As autoras apresentam como estágios da institucionalização: o pré institucional, o institucional e o de total institucionalização, e como dimensões para comparar esses estágios: processos, características dos adotantes, ímpeto para difusão, atividade de teorização, variância na implementação e taxa de fracasso estrutural. Cabe ressaltar que a dimensão processos se refere a processos

sequenciais propostos pelas autoras que sugerem variabilidade nos níveis de institucionalização. São eles: habitualização, objetificação e sedimentação.

Segundo Tolbert e Zucker (1999), os estágios do processo de institucionalização, ao invés de representarem fases de uma sequência temporal, podem ocorrer simultaneamente, de maneira que considerá-los isoladamente exclui o efeito conjunto dos fatores analisados (Berger; Luckman, 2004). O que pode ser claramente verificado durante a realização da pesquisa.

Entretanto, o modelo também é passível de críticas que podem ser consideradas limitações da pesquisa. Uma das críticas ao modelo é o fato de as dimensões comparativas dos estágios de institucionalização não serem detalhadamente descritas e bem definidas no artigo das autoras, o que torna a aplicação do modelo mais subjetiva. Além disso, o modelo, a proposta e as sugestões das autoras não se baseiam em relato de pesquisa empírica, mas essencialmente em considerações teóricas.

Outro ponto a se considerar é que as dimensões de atividade de teorização, variância na implementação e taxa de fracasso estrutural não possuem parâmetros bem definidos para o processo de avaliação, pois as autoras atribuíram escalas subjetivas de avaliação, classificadas como alta moderada ou baixa, sem se preocupar com seu aprofundamento. O fato da classificação de cada dimensão em relação ao modelo ter sido feita apenas pela autora com interpretação subjetiva também deve ser considerado.

Apesar das limitações, este estudo é relevante para um maior desenvolvimento e aprofundamento dos estudos da institucionalização da responsabilidade social corporativa, em especial utilizando a teoria de Tolbert & Zucker (1999) dos estágios do processo de institucionalização.

Além disso, ao verificar os impactos e as consequências da institucionalização da responsabilidade social corporativa para as comunidades alcançadas pelos projetos sociais realizados pelas empresas em estudo, o trabalho mostra os resultados positivos angariados por meio das ações socialmente responsáveis, na visão de funcionários e parceiros.

Pesquisas futuras poderiam fazer um estudo utilizando o método quantitativo, analisando um número maior de empresas e mais entrevistados e respondentes. Também poderia ser feita a replicação deste estudo para outros setores diferentes da indústria farmacêutica.