

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE
RIBEIRÃO PRETO

DANIEL VILELA BERNARDINO

**Responsabilidade Social Corporativa e Logística Reversa: estudo de caso em drogarias
de Ribeirão Preto - SP**

Ribeirão Preto
2016

Prof. Dr. Marco Antonio Zago
Reitor da Universidade de São Paulo

Prof. Dr. Dante Pinheiro Martinelli
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto

Prof. Dr. Marcio Mattos Borges de Oliveira
Chefe de Departamento de Administração / FEA-RP

DANIEL VILELA BERNARDINO

Responsabilidade Social Corporativa e Logística Reversa: estudo de caso em drogarias de Ribeirão Preto - SP

Trabalho de conclusão de curso apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Sonia Valle Walter Borges de Oliveira

Ribeirão Preto
2016

AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTE TRABALHO, POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.

FICHA CATALOGRÁFICA

Bernardino, Daniel Vilela

Um estudo da Responsabilidade Social Corporativa através da prática Logística Reversa: estudo de caso em drogarias de Ribeirão Preto – SP.

55 p.

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto/USP.

1. Sustentabilidade. 2. Responsabilidade Social Corporativa. 3. Logística Reversa. 4. Descarte de Medicamentos. 5. Gestão de Resíduos.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, Luiz e Jeanne, por todos os ensinamentos, dedicação e companheirismo ao longo de toda a minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço à minha família, aos meu pais, Luiz Claudio Bernardino e Jeanne Maria Vilela Bernardino, pelo apoio incondicional dado por toda minha graduação.

Agradeço aso professores da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, em especial à professora Dra. Sonia Valle Walter Borges de Oliveira, pelo suporte em minha formação acadêmica e na realização deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Agradeço também a Simone Figueira Guimarães, pelo companheirismo e parceria ao longo dos últimos anos.

Por fim, agradeço aos amigos, pela oportunidade de crescimento e pela convivência que tivemos ao longo destes anos, especialmente aos meus amigos da República Sua Mãe.

"Na natureza nada se cria, nada se perde, tudo se transforma"

Antoine Lavoisier

RESUMO

BERNARDINO, Daniel Vilela. **Responsabilidade Social Corporativa e Logística Reversa**: estudo de caso em drogarias de Ribeirão Preto SP, 2016, 57 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2016.

A sustentabilidade é um conceito que está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas e das empresas. Em um ambiente de negócios de complexidade crescente, as organizações vêm mostrando cada vez mais interesse no desenvolvimento de práticas que busquem minimizar os impactos sociais e ambientais decorrentes de suas atividades. A responsabilidade social corporativa (RSC) está associada à reflexão de que aos resultados e decisões das organizações não dizem respeito apenas aos empresários e executivos, se não a todas as partes interessadas – os *stakeholders*. Como forma de gerenciar os resultados problemáticos causados pelas empresas, tornou-se necessária a adoção de práticas que busquem a proteção do meio ambiente e o progresso econômico e social, possibilitando um desenvolvimento sustentável das organizações. A logística reversa tem atraído atenção dos acadêmicos e empresários como uma forma de auxiliar no gerenciamento da redução, movimentação e disposição dos resíduos. Este estudo multicaso, qualitativo, de caráter exploratório teve o objetivo de avaliar de que maneira a responsabilidade social corporativa está relacionada às práticas de logística reversa em quatro drogarias de Ribeirão Preto. Para elaboração deste trabalho, foi utilizada a metodologia de estudo de caso de Yin (2005), com entrevistas estruturadas enfatizando às seguintes dimensões da Responsabilidade Social Corporativa, propostas por Dahlsrud (2008): social, ambiental e dos *stakeholders*. Também foram abordados aspectos relacionados ao nível de orientação dos funcionários e aos clientes, conduta de descarte, e dados quantitativos relacionados à gestão de resíduos, bem como a observação direta das práticas adotadas por estes estabelecimentos. Foram entrevistados quatro farmacêuticos responsáveis por quatro drogarias da cidade de Ribeirão Preto. A partir dos dados obtidos, constatou-se que, apesar de todas as drogarias possuírem um programa de descarte de resíduos, as práticas de responsabilidade social e a gestão de resíduos do serviço da saúde ainda não são adotados em sua totalidade pelas drogarias estudadas.

Palavras-chave: Sustentabilidade. Responsabilidade Social Corporativa. Logística Reversa. Descarte de Medicamentos. Gestão de Resíduos.

ABSTRACT

BERNARDINO, Daniel Vilela. **Corporate Social Responsibility and Reverse Logistics: a case study on drugstores in Ribeirão Preto - SP, 2016, 57 f.** Work Completion of course - Faculty of Economics, Business and Accounting of Ribeirão Preto, University of São Paulo, Ribeirão Preto, 2016.

Sustainability is a concept that is increasingly present in the daily lives of people and companies. In a business environment of increasing complexity, organizations are showing interest in developing practices that seek to minimize the social and environmental impacts of their activities. Corporate social responsibility (CSR) is associated with the reflection that the results and decisions of organizations do not only concern entrepreneurs and executives, if not all stakeholders. As a way of managing the problematic results caused by the companies, it has become necessary to adopt practices that seek the protection of the environment and the economic and social progress, enabling a sustainable development of the organizations. Reverse logistics has attracted the attention of academics and entrepreneurs as a way to assist in the management of waste reduction, handling and disposal. This qualitative, exploratory case study had the objective of evaluating how corporate social responsibility is related to the reverse logistics practices in four drugstores in Ribeirão Preto, SP To elaborate this work, the methodology of Yin's (2005) case study was used, with structured interviews emphasizing the following dimensions of Corporate Social Responsibility, proposed by Dahlsrud (2008): social, environmental and stakeholders. Also, were discussed aspects related to the level of employee and customer orientation, disposal behavior, and quantitative data related to waste management, as well as direct observation of the practices adopted by these establishments. Four pharmacists responsible for four drugstores in the city of Ribeirão Preto were interviewed. Based on the data obtained, it was found that, although all drugstores have a waste disposal program, the social responsibility practices and the waste management of the health service are not yet fully adopted by the drugstores studied.

Keywords: Sustainability. Corporate Social Responsibility. Reverse Logistics. Medical Diposal. Waste Management.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Apresentação e Justificativa.....	12
1.2 Objetivos.....	13
1.2.1 <i>Objetivo geral</i>	13
1.2.2 <i>Objetivos específicos</i>	13
1.3 Estrutura do trabalho.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 Sustentabilidade	15
2.2 Surgimento e evolução da Responsabilidade Social Empresarial nas organizações .	17
2.3 O conceito de Responsabilidade Social Empresarial.....	20
2.4 Teoria dos <i>stakeholders</i>	25
2.5 Logística.....	27
2.6 Logística empresarial	28
2.7 Logística reversa e Logística reversa de medicamentos.....	29
2.8 Política Nacional de Resíduos Sólidos	33
2.9 Resíduos do Serviço de Saúde	34
2.10 Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde	35
3 METODOLOGIA	38
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	41
4.1 Apresentação das redes e drogarias	41
4.2 A Responsabilidade Social Corporativa nas drogarias estudadas.....	42
4.3 A Logística Reversa nas drogarias estudadas	47
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS.....	52

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de <i>stakeholders</i>	26
Figura 2 - Elementos básicos da Logística	29

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modelo de Wood.....	22
Quadro 2: As cinco dimensões da RSE	24
Quadro 3 - Protocolo de estudo de caso	40
Quadro 4: Informações e características das redes e drogarias estudadas.....	41
Quadro 5: Aspectos da Dimensão Social da RSC das drogarias estudadas	42
Quadro 6: Aspectos da Dimensão Ambiental da RSC das drogarias estudadas	44
Quadro 7: Aspectos da Dimensão dos <i>Stakeholders</i> da RSC das drogarias estudadas	45
Quadro 8: Aspectos da Logística Reversa das drogarias estudadas	48

1 INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação e Justificativa

Na literatura, são vistas muitas definições para sustentabilidade e desenvolvimento sustentável e todas se complementam no sentido de minimizar os impactos do homem no planeta. Isso decorre do fato de a sustentabilidade ser um conceito relativamente novo, multidisciplinar e envolver interpretações que refletem diferenças de épocas, valores, circunstâncias e contextos específicos.

No cenário mundial contemporâneo, o estudo e as práticas relacionadas a Responsabilidade Social Corporativa ganham cada vez mais importância. Em uma tendência afim de maximizar a produção e consumos conscientes e minimizar os impactos decorrentes do sistema produtivo econômico atual, muitas empresas vêm adotando práticas que viabilizam a redução dos danos, diretos ou indiretos, das organizações. No entanto, ainda são poucos os estudos sobre a atuação socioambiental das empresas no Brasil.

A Responsabilidade Social é um tema complexo que vem despertando grande interesse por diversos segmentos da sociedade, incluindo o meio empresarial, acadêmico, entidades civis e governamentais.

Como complemento ao tópico, será também abordado a teoria dos *stakeholders*, uma vez que esta busca reconhecer e observar as características de todas as partes interessadas, desde os proprietários e acionistas até o consumidor final, convergindo à visão integrada entre empresa e sociedade.

Exigências legais – como Política Nacional dos Resíduos Sólidos (BRASIL, 2010) - e do público consumidor que, despertando consciências às necessidades das ações empresariais para a sustentabilidade, têm obrigado as empresas a adotarem posturas ecologicamente mais preservacionistas, trazendo mudanças rápidas no das estratégias logísticas tradicionais.

Neste contexto, algumas empresas começaram a procurar uma nova filosofia de gestão que compreenda as necessidades da empresa, da sociedade e do meio ambiente.

A logística reversa tem papel importante nesta filosofia, através da diminuição da geração de resíduos sólidos e de seu correto gerenciamento, auxiliando o processo de obtenção de insumos e do equacionamento para os produtos pós-consumo.

Esse estudo justifica-se ao evidenciar como ocorre o processo de utilização da logística reversa em relação aos medicamentos, bem como identificar aspectos importantes da gestão de

resíduos do serviço da saúde e sua relevância no contexto atual, buscando responder a seguinte pergunta: de que forma a Responsabilidade Social Corporativa está associada a logística reversa em drogarias de Ribeirão Preto?

Diante deste debate, a presente pesquisa procura tratar sobre as práticas e aspectos relacionados à logística reversa adotadas por quatro drogarias de Ribeirão Preto – SP.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a Responsabilidade Social Corporativa através da prática da Logística Reversa em quatro drogarias de Ribeirão Preto - SP.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar as características da Responsabilidade Social Corporativa das drogarias estudadas
- Descrever o processo de Logística Reversa nas drogarias e sua relação com sustentabilidade
- Verificar de que forma a Logística Reversa está associada a RSC das drogarias estudadas

1.3 Estrutura do trabalho

O presente trabalho está estruturado da seguinte forma:

O **capítulo 1** é formado por uma introdução aos temas abordados, formulação da situação problema, objetivos geral e específicos, justificativa e esta estrutura de trabalho.

O **capítulo 2** apresenta o embasamento teórico sobre o tema. Para contemplar os objetivos deste estudo, este capítulo tratará sobre os conceitos de respeito de sustentabilidade, responsabilidade corporativa, logística reversa e temas relacionados, como Teoria dos *Stakeholders* e a Política Nacional de Resíduos Sólidos, bem como a caracterização dos Resíduos do Serviço de Saúde, e o Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde.

O **capítulo 3**, por sua vez, apresenta a metodologia científica a ser empregada na elaboração deste estudo.

No **capítulo 4**, apresenta-se os resultados e discussão a respeito do tema proposto, trazendo as principais considerações sobre os dados obtidos na pesquisa.

A seguir, no **capítulo 5** encontram-se as considerações finais do trabalho. O capítulo final complementa o trabalho com o referencial bibliográfico utilizado para a construção do estudo, bem como o roteiro de entrevista utilizado para a elaboração desta pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sustentabilidade

No ano de 1972, a Organização das Nações Unidas (ONU), no ano de 1972, convocou a Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano, uma vez a preocupação universal sobre o uso saudável e sustentável do planeta e de seus recursos vinha desde a década de 60 em uma crescente. Foi produto deste evento uma Declaração final, que contém 19 princípios que representam um Manifesto Ambiental para nossos tempos (NAÇÕES UNIDAS, 2016).

Conforme a Declaração da Conferência da ONU sobre o Meio Ambiente:

Chegamos a um ponto na História em que devemos moldar nossas ações em todo o mundo, com maior atenção para as consequências ambientais. Através da ignorância ou da indiferença podemos causar danos maciços e irreversíveis ao meio ambiente, do qual nossa vida e bem-estar dependem. Por outro lado, através do maior conhecimento e de ações mais sábias, podemos conquistar uma vida melhor para nós e para a posteridade, com um meio ambiente em sintonia com as necessidades e esperanças humanas [...]. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1972)

A Declaração de Cocoyok, divulgada em 1973, foi uma grande contribuição à discussão do tema da sustentabilidade. A declaração, produto da uma reunião da Conferências das Nações Unidas sobre Comércio-Desenvolvimento (UNCTAD) e do Programa de Meio Ambiente das Nações Unidas (UNEP), que concluiu que os países industrializados contribuíam para os problemas de subdesenvolvimento devido ao seu alto grau de consumo, agravando a situação de pobreza mundial e a destruição desenfreada dos recursos naturais (CAVALCANTI et al., 1994).

Em 1987, viu-se o maior esforço então conhecido para conciliar a preservação do meio ambiente com o desenvolvimento econômico, quando, junto à Organização das Nações Unidas (ONU), a primeira ministra da Noruega, Gro Brundtland, coordenou a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento. O relatório final desses estudos chamou-se *Our Common Future* (*Nosso Futuro Comum*), também conhecido como Relatório Brundtland, definindo desenvolvimento sustentável como “desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer as suas próprias necessidades, em especial, as necessidades dos pobres do mundo” (LENZI, 2006).

Assim, como discurso de sustentabilidade, o Relatório Brundtland, pode ser associado à concepção de sustentabilidade da manutenção do capital natural crítico por ressaltar a importância do meio ambiente para as necessidades humanas básicas e pela interligação à dimensão normativa, acrescenta Lenzi (2006).

No ano de 1992, a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, popularmente conhecida como Eco-92, ou Rio-92, foi um evento que trouxe grande repercussão ao tema, no qual tinha objetivo de estabelecer diretrizes dominantes sobre a questão ambiental sob o manto da ideologia do Desenvolvimento Sustentável, abordando temas como: mudança do clima, transporte alternativo, ecoturismo e redução do desperdício, fomentado e apontando direções neste sentido.

Conforme Ely (1992, p, 19):

Não existe desenvolvimento se não for sustentado, integrado e autossustentado. Entendo por desenvolvimento, para uma sociedade particular, comunidade, município, estado, país, região, enfim, para o planeta Terra, melhorar o bem-estar e a qualidade de vida individual e coletiva para as atuais e futuras gerações, fruto da integração harmônica entre os sistemas político, econômico, social e natural, reproduzindo a qualidade ambiental, o habitat humano, que permita o desenvolvimento integral biológico, social e psicológico do ser humano.

O desenvolvimento, deste modo, compreende uma visão holística, integrada e sistêmica (ELY, 1992), que possibilita ao observador posicionar-se em ângulos de visão diferente, e até opostos para aumentar a qualidade de seu trabalho e demonstrar imparcialidade. Para tanto, é necessária uma sensibilização coletiva, com o intuito de satisfazer as necessidades do homem com a exploração ambiental de forma organizada, reduzindo os prejuízos às partes envolvidas, no presente e no futuro.

Elkington (1997) apresenta um dos modelos mais famosos de sustentabilidade que consiste de um tripé, chamado também de Triple Bottom Line (TBL). O modelo corresponde aos resultados de uma organização, medidos em relação a questões ambientais, sociais e econômicas e engloba as seguintes dimensões: lucro, planeta e pessoas (*profit, planet e people*). Desta forma, as práticas sustentáveis se dão no equilíbrio dos três seguintes aspectos:

- Pessoas (aspectos sociais): incorpora todas as pessoas envolvidas, de maneira direta e indireta com as atividades da organização, de acordo com às leis trabalhistas e indo além delas,

remunerando seus funcionários de forma justa e contribuindo pelo bem-estar e segurança dos empregados, famílias e todos os seres humanos atingidos pelas ações da empresa.

- Planeta (aspectos naturais): englobam os ecossistemas afetados, direta e indiretamente, pela organização, minimizando ou anulando seus impactos ambientais negativos.

- Lucro (aspectos econômicos): diz respeito ao resultado financeiro da empresa e ao atendimento das expectativas dos acionistas quanto à remuneração do capital investido no empreendimento

2.2 Surgimento e evolução da Responsabilidade Social Empresarial nas organizações

O desenvolvimento da economia capitalista, ao longo dos últimos séculos, promoveu grandes mudanças na sociedade, tanto nas relações de trabalho quanto nas relações sociais. Esse processo promoveu grande acumulação de capital e fez com que a desigualdade social e impactos humanos na natureza se tornassem uma realidade em nossos tempos.

No entanto, o desenvolvimento dessa economia e do mercado consumidor, vistos inicialmente como uma fonte de melhoria da condição humana, mostram-se contrários ao que foram idealizados, tendo seu real objetivo concentrado demasiadamente no lucro. Assim, coube ao Estado a responsabilidade de prover o bem-estar social da população.

O acesso limitado a recursos financeiros, aliado aos serviços de baixa qualidade prestados pelo Estado para atender as demandas sociais, mostram uma crise de confiança da população na capacidade do Estado, surgindo a exigência de novas alternativas.

Desse modo, Schroeder (2004), conclui que é com a falência do Estado como mantenedor de necessidades básicas do cidadão, junto a escassez de emprego – principalmente no final do século XX, que se abriu espaço e necessidade para o fenômeno da responsabilidade social corporativa.

Após séculos de desenvolvimento do capitalismo, no início do século XX, alguns estudiosos americanos como Charles Eliot (1906), Hackley (1907), e John Clark (1916) e o britânico Oliver Sheldon (1923) defendiam a ideia de que os dirigentes e as indústrias deveriam manter um equilíbrio justo entre os diversos interesses dos públicos, dos consumidores, dos

funcionários e dos acionistas (OLIVEIRA¹, 2000 apud SILVA FILHO; BENEDICTO; CALIL, 2008).

Assim, a partir do século XX, notou-se um questionamento mais recorrente em relação ao papel das empresas e organizações na sociedade. Para Ashley (2002), a questão da ética e responsabilidade tornou-se mais evidente no ano de 1919, com a ação judicial dos acionistas John e Horance Dodge, contra o presidente e acionista majoritário do grupo Ford Motor Company, Henry Ford.

No ano de 1916, alegando objetivos sociais, o presidente Henry Ford optou por não distribuir parte dos dividendos esperados, investindo-os para investimentos na capacidade produtiva, aumento de salários e fundos de reserva. John e Horance alegaram que a empresa estaria desenvolvendo projeto sócias. Entendendo que a corporação existe para benefício de seus acionistas, a Suprema Corte de Michigan deu seu parecer favorável aos Dodges (ASHLEY, 2000).

Diante de um contexto de expansão física e de poder das corporações, nas décadas de 1930 e 1940, notou-se uma postura distinta da sociedade em relação ao papel dos acionistas nas empresas e a visão de que esta, tem apenas a função de conferir lucro a aqueles. Diversas decisões das cortes norte americanas e a produção de estudos críticos feitos, principalmente, por Berle e Means (1991), corroboraram para ideia de que as corporações podem buscar o desenvolvimento social, estabelecendo em lei a filantropia corporativa (ASHLEY, 2002, p. 46).

Na década de 1950, nos Estados Unidos da América, tanto o meio empresarial quanto o meio acadêmico convergiram na discussão a respeito da responsabilidade social pelas ações de seus dirigentes. Os acontecimentos e as transformações sociais, no início da década de 1960, destacaram os problemas socioeconômicos que a sociedade enfrentava, tornando o debate sobre o assunto ainda mais pertinente. Essas ideias sobre responsabilidade social também ganham espaço na Europa, principalmente com autores europeus como Jenneth Galbraith, Vance Packard e Rachel Carson, que abordavam alguns problemas sociais e suas possíveis soluções (OLIVEIRA², 2000 apud SILVA FILHO; BENEDICTO; CALIL, 2008).

Nos de 1970, a preocupação de como e quando a empresa deveria responder sobre suas obrigações já se mostra presente. As ações empresarias e suas demonstrações começam a ganhar mais importância, especialmente em países da Europa. Concomitantemente, alguns

¹ OLIVEIRA, F. R. M. **Relações públicas e a comunicação na empresa cidadã**. São Paulo, UNESP, FAAP, 2000.

² Op. Cit.

pensadores relativizam essas ações empresarias, refutando a ideia de responsabilidade social em desenvolvimento. Para Friedman³ (1985 apud SILVA FILHO, BENEDICTO; CALIL, 2008) usar o dinheiro dos sócios e acionistas para atender a questões de responsabilidade social, reduz salários, reduz os dividendos distribuídos aos acionistas e também incorre aumento do preço do produto ao consumidor, tratando a prática como um custo adicional e injustificável. O entendimento desta corrente é de que a responsabilidade social da empresa está naturalmente presente no pagamento de salários, geração de empregos, melhoria das condições de trabalho e pagamento de impostos. Ainda nesta década, Carroll (1979), um dos autores mais citados na literatura afirmara que as obrigações das organizações seriam ampliadas, sendo um dever dessas empresas responder à sociedade e partes interessadas de acordo com os impactos que vierem produzir.

Ainda sobre este período, Hobsbawm (1995) avaliou-o como um momento-chave no qual se operaram transformações importantes, que inauguraram uma nova conjuntura econômica, política e social:

Segundo o autor:

Encerrou-se um extenso período de governo centrista e moderadamente socialdemocrata [...]. Governos da direita ideológica, comprometidos com uma forma extrema de egoísmo comercial e laissez-faire, chegaram ao poder em vários países por volta de 1980. (HOBSBAWM, 1995, p.245)⁴

Em relação à década de 1980, Silva Filho, Benedicto e Calil (2008) pontuam que o aumento das pressões sobre as empresas, pela procura de mudanças nos aspectos econômicos, desponta-se como um período favorável à discussão e a difusão das ideias de responsabilidade social. Tenório (2004), afirma que, neste período, a retomada da ideologia liberal e a globalização, transformaram o conceito de responsabilidade social empresarial, revestindo-se de argumentos a favor do mercado. Neste sentido, o mercado torna-se responsável pela regulação e fiscalização das atividades empresarias, impedindo abusos por parte das corporações. O autor pondera que, deste modo, cabia ao consumidor retaliar as empresas que não respeitam os direitos dos agentes e as obrigações ambientais, por meio de boicote ou protestos.

³ FRIEDMAN, M. **Capitalismo e Liberdade**. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1985.

⁴ HOBSBAWM E. J. **A Era dos Extremos: o breve século XX - 1914-1991**. São Paulo: Companhia de Letras, 1995.

Segundo Singer⁵ (2004 apud TENÓRIO, 2004) houve uma intensificação dos problemas sociais com a retomada do liberalismo econômico, o que resultou no surgimento de grande número de Organizações Não-Governamentais (ONGs). Porém, segundo o autor, faz-se necessário a atuação do Estado como promotor e direcionador de políticas públicas, uma vez que nem o mercado e nem as ONGs mostram-se eficientes para reduzir as desigualdades sociais.

Na transição para os anos 90, mais autores de renome se envolvem com o tema, ampliando as discussões sobre questões éticas e morais, além das questões ambientais e das reflexões em relação às injustiças sócias.

Sobre este período, Sauerbronn e Faria (2007), observam que não surpreende a emergência de uma concepção de negócios baseada na responsabilidade social corporativa na era da globalização. Segundo os autores, este fenômeno está fortemente relacionado não somente com os escândalos corporativos, mas também ao crescente poder das grandes corporações, inclusive nos âmbitos das políticas públicas e dos sistemas de regulação.

2.3 O conceito de Responsabilidade Social Empresarial

A Responsabilidade Social Empresarial, ao longo dos anos, tem recebido muitos significados e muitas interpretações. O termo mostra-se de comum interesse tanto do meio acadêmico quanto do meio empresarial, órgãos governamentais e também de grupos interessados em melhoria sociais e de qualidade de vida.

Para Carroll (1991) o conceito de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é concebido de quatro dimensões: responsabilidade econômica, responsabilidade legal, responsabilidade ética e discricionária (filantrópica).

Pautada na produção de bens e serviços que são necessários à sociedade, a *Responsabilidade Econômica*, segundo a autor, é considerada o principal tipo de responsabilidade social corporativa. Assim, as empresas atuam de forma a assegurar a continuação das atividades da empresa, objetivando satisfazer suas obrigações com investidores e maximizando o lucro dos *stakeholders* (CARROLL, 1991).

A *Responsabilidade Legal* relaciona-se com o que a sociedade considera importante com respeito ao comportamento das organizações. Isto é, espera-se das empresas o atendimento das metas econômicas das exigências legais, impostas pelo Estado a agências reguladoras (CARROLL, 1991).

⁵ SINGER, P. **Introdução à economia solidária**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2002.

Já a *Responsabilidade Ética* diz respeito ao comportamento ético esperado pela sociedade por parte das organizações em seus negócios. Deste modo, espera-se que, além de um comportamento adequado às leis e que gere lucro, a empresas atuem de acordo com os valores éticos e morais da sociedade, com equidade em relação ao seu público e de comprometimento com as questões ambientais (CARROLL, 1991).

A *Responsabilidade discricionária* por sua vez, diz respeito as ações filantrópicas tomadas pela empresa em respostas às expectativas sociais, representando o papel voluntário que as empresas assumem, que não são abordadas de maneira clara nas outras três dimensões (CARROLL, 1991).

Contemporâneo de Carroll, o americano Milton Friedman foi um dos principais críticos do conceito. Segundo Friedman⁶ (1970):

Há uma e apenas uma, responsabilidade social das empresas: usar seu recurso e sua energia em atividades, destinadas a aumentar seus lucros, contanto que obedeçam às regras do jogo[...] e participem de uma competição aberta e livre, sem enganos e fraudes. (FRIEDMAN, 1970 apud STONER; FREEMAN, 1985, p. 73)

Em contraposição às ideias de Friedman, a visão socioeconômica dá mais abrangência ao conceito de responsabilidade social empresarial na medida em que estabelece um compromisso das organizações com o desenvolvimento, bem-estar e melhoramento da qualidade das condições de vida dos funcionários e da sociedade. A função institucional pregada por Levitt⁷ (1958 apud ASHLEY, 2002), também vai de encontro aos preceitos de Friedman e baseia-se no conceito de que as instituições (como governo, igrejas e ONGs) existem para cumprir a RSE, uma vez os gerentes das empresas não possuem competência técnica e tampouco tempo para as atividades de interesse público (ASHLEY, 2002).

Wood (1991 apud ASHLEY, 2002) consolidou alguns trabalhos conceituais anteriores, como o de Carroll (1979), desenvolvendo o Desempenho Social Empresarial. Wood (1991, p.683) define desempenho social corporativo (DSC) como:

⁶ FRIEDMAN, R. E. The social responsibility of business is to increase its profits. **The New York Times Magazine**, New York, p. 122-126, Sept. 13, 1970.

⁷ LEVITT, T. The dangers of Social Responsibility. **Harvard Business Review**, p. 41-50, Sept.-Oct.1958.

“A configuração de uma organização empresarial de princípios de responsabilidade social, processos de responsividade social, e políticas, programas e resultados observáveis conforme eles se relacionam com as relações sociais da empresa com a sociedade”.

O quadro 1, apresenta as dimensões elaboradas por Wood (1991 apud SILVA, CHAUVEL, 2010):

Modelo de Wood (1991)
Dimensão 1: Princípios da Responsabilidade Social Corporativa
Legitimidade: Princípio institucional Responsabilidade pública: Princípio organizacional Arbitrio dos executivos: Princípio individual
Dimensão 2: Processos de Responsabilidade Social Corporativa
Avaliação do ambiente Gerenciamento dos stakeholders Gerenciamento das questões
Dimensão 3: Resultados das ações de Responsabilidade Social
Impactos sociais (internos e externos) Programas sociais Políticas Sociais

Quadro 1 - Modelo de Wood. Fonte: Wood (1991), adaptado por Silva e Chauvel (2010).

Segundo Carroll⁸ (1999 apud CORTEZ; BELLEN; ZARO, 2014), o modelo de Wood (1991) foi muito mais compreensivo do que as versões de Carroll (1979) e Wartick e Chochran (1985), apresentando questões pertinentes aos modelos iniciais e outras que, por ventura, não tenham sido tratadas de forma explícita. Wood (1991), traz um novo entendimento a respeito da relação entre empresa e sociedade, aprofundando a ligação entre as três dimensões. De acordo com Wood (1991, apud CORTEZ, R. C.; BELLEN, H. M. V.; ZARO, E. S, 2014), a identificação de processos de resposta específica – avaliação do ambiente, gestão dos *stakeholders*, e gestão das questões – mostra os canais pelos quais a empresa representa seus

⁸ CARROLL, A. B. Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct. **Business & Society**, v. 38, n. 3, p. 268-295, 1999.

envolvimentos com o ambiente interno e externo (WOOD, 1991). Incorporar os impactos sociais, políticos, e programas como os resultados coletivos das interações do ambiente da empresa permite que avaliações mais pragmáticas sejam feitas (CORTEZ, BELLEN, ZARO, 2014).

Freeman⁹ (1984 apud WOOD, 1991)) é mencionado por Wood, pela sua contribuição a respeito da gestão de *stakeholders*, na medida em que o autor, com a publicação de seu livro “*Strategic Management: a Stakeholder Approach*”, contribuiu com o conceito da teoria dos *stakeholders* à literatura.

O Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social é uma instituição brasileira, não-governamental, caracterizada como Oscip (Organização da sociedade civil de interesse público) que tem a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a atuarem de forma socialmente responsável. Segundo o Instituto Ethos (2002):

[RSE] 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 as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. (INSTITUTO ETHOS, 2016)

Ashley (2002) define a responsabilidade social:

Como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A organização, nesse sentido, assume obrigações de caráter moral, além das estabelecidas em lei, mesmo que não diretamente vinculadas a suas atividades, mas que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos. Assim, numa visão expandida, responsabilidade social é toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Dahlsrud (2008) publicou um estudo de análise de 37 definições de responsabilidade social corporativa e todas elas abordavam cinco dimensões que aparecem em todas as citações, que são: econômico, social, ambiental, voluntariado e *stakeholders*. O quadro 2 apresenta um

⁹ FREEMAN, R. E. **Strategic Management: A Stakeholder Approach**. Boston: Pitman, 1984.

resumo das dimensões propostas pelo autor, e caracterizam a base de todas as definições de responsabilidade social corporativa.

Dimensões	A definição está codificada à dimensão, referindo-se à:	Expressões-exemplo
Dimensão Ambiental	Meio ambiente	“Um ambiente mais limpo” “Hospedagem ambiental” “Preocupações ambientais nas suas operações de negócio”
Dimensão Social	Relação entre as empresas e a sociedade	“Contribuir para uma sociedade melhor” “Integrar preocupações sociais nas suas operações de negócio” “Considerar o pleno espectro do seu impacto nas comunidades”
Dimensão Económica	Aspectos socioeconómicos ou financeiros, incluindo a descrição da responsabilidade social em termos de uma operação de negócio	“Contribuir para o desenvolvimento económico” “Preservar a geração de lucro” “Operações de negócio”
Dimensão dos <i>stakeholders</i>	<i>Stakeholders</i> ou grupos de <i>stakeholders</i>	“Interação com os seus <i>stakeholders</i> ” “Como as organizações interagem com os seus empregados, fornecedores, clientes e comunidades” “Lidar com os <i>stakeholders</i> da empresa”
Dimensão do Voluntariado	Ações não prescritas por lei	“Voluntariamente” “Para além das obrigações legais” “Baseado em valores éticos”

Quadro 2: As cinco dimensões da RSE, aplicação do sistema de codificação, e expressões-exemplo
Fonte: Adaptado de Dahlsrud, 2008, p.4

Destas dimensões, Dahlsrud (2008) concluiu, que as mais incluídas nas citações estudadas são as dimensões dos *stakeholders* e a social (88% ambas), seguidas pela dimensão económica (86%), pela do voluntariado (80%), sendo que, a alguma distância, aparece a dimensão ambiental (59%).

2.4 Teoria dos *stakeholders*

Segundo Freeman e McVea (2010), o termo *stakeholder* foi inicialmente empregado na área de administração em um memorando interno do *Stanford Research Institute* (SRI) em 1963¹⁰. O conceito inicial do termo era designar todos os grupos sem os quais a empresa deixaria de existir. De acordo com este memorando, os grupos de *stakeholders* incluiriam acionistas, empregados, clientes, fornecedores, credores e a sociedade. Este memorando ainda propõe que os gestores deveriam compreender os interesses dos *stakeholders* e então desenvolver objetivos compatíveis com estes.

Freeman (1984) foi o primeiro autor a tratar explicitamente sobre os *stakeholders* em sua obra chamada “*Strategic Management: A Stakeholders Approach*”. De acordo com o autor, *stakeholder* em uma organização é, por definição, qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pela realização dos objetivos dessa empresa, defendendo que as responsabilidades da empresa devem estar voltadas não somente para os acionistas, senão para todas as partes interessadas.

Donaldson e Preston (1995), afirmam que a Teoria dos *stakeholders* pode ser abordada de três maneiras distintas: normativa, instrumental ou empírico-descritiva

Utilizada para compreender a firma na sociedade, a teoria dos *stakeholders* foca na importância das relações entre gerentes e *stakeholders* e pode ser abordada de uma maneira normativa, instrumental ou empírico-descritiva, conforme afirmam Donaldson e Preston (1995), Normativa: como os gerentes devem lidar com os *stakeholders* da empresa, apelando para conceitos como: direitos individuais ou de grupos, contratos sociais ou utilitarismo, o uso dos valores monetários para atingir os meios; a posição de que os *stakeholders* têm interesses legítimos e um valor intrínseco para a empresa é o foco central da teoria e tido como verdadeiro. Instrumental: prevê o que acontecerá se os gerentes agirem em relação aos *stakeholders* de uma certa maneira, tendo esta atuação um efeito sobre o desempenho da organização, ou seja, se certas práticas são levadas a cabo então certos resultados serão observados. É proposto que a empresa, praticando a gestão dos relacionamentos com os *stakeholders* e outros fatores permanecendo iguais, irá ter relativo sucesso nos indicadores de desempenho tradicionais, sendo estes a lucratividade, a estabilidade e o crescimento. Descritiva/Empírica: como os gerentes se relacionam, na realidade, com os *stakeholders*, verificando se os conceitos que fazem parte do arcabouço teórico correspondem à realidade observada. A teoria apresenta e explica as relações que são observadas no mundo externo,

¹⁰ O uso do termo *stakeholder* cresceu a partir do trabalho pioneiro no *Stanford Research Institute* (agora SRI Internacional) na década de 1960. O trabalho do SRI, por sua vez, foi fortemente influenciado por conceitos que foram planejados no departamento de Lockheed e essas idéias foram desenvolvidas através do trabalho de Igor Ansoff e Robert Stewart (FREEMAN; Mc VEA, 2010)

descrevendo a empresa como uma constelação de cooperativos e competitivos interesses que tem um valor intrínseco. (DONALDSON; PRESTON, 1995, p. 75)

Donaldson e Preston (1995) afirmam que no modelo de administração dos *stakeholders*, todos com interesse legítimo nas operações da empresa devem ser beneficiados sem que haja privilegio a um *stakeholder* em detrimento de outro, deste modo devem ser distribuídos de maneira proporcional a todos. Os autores também propõem que a relação existente entre sociedade e empresa é de interdependência, e por esta razão, as setas encontram-se nos dois sentidos, ilustradas no Modelo dos *stakeholders* – figura 02.

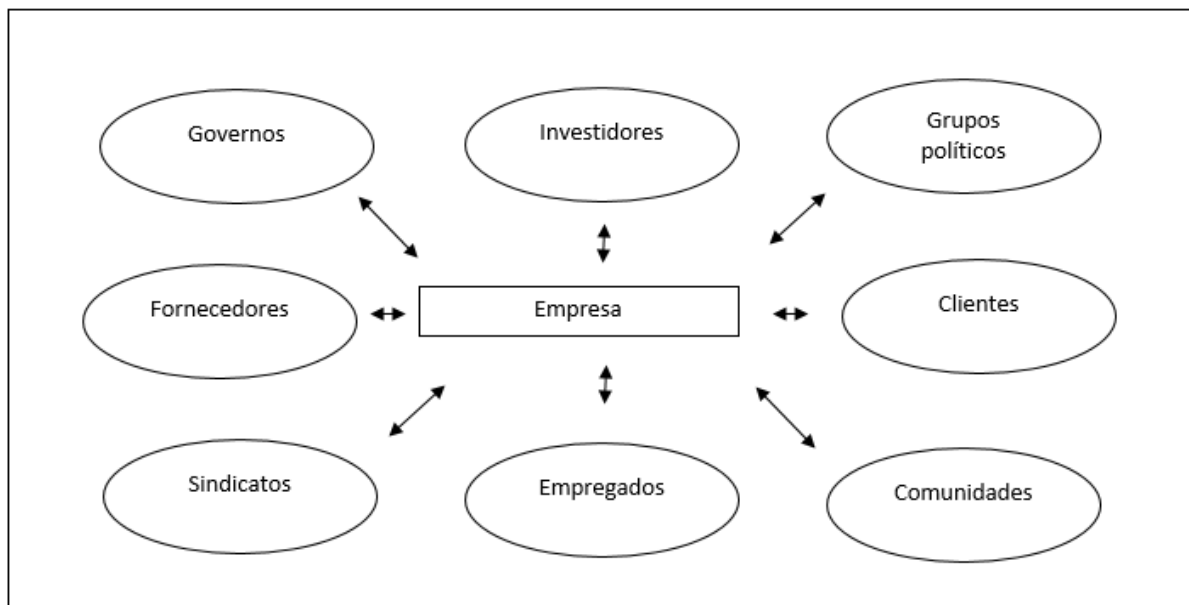


Figura 1 - Modelo de *stakeholders*. Fonte: Donaldson e Preston (1995).

Podemos afirmar que *stakeholder* diz respeito a todos os envolvidos em um processo, por exemplo, clientes, colaboradores, investidores, fornecedores e comunidade, representando a relação direta entre empresa e sociedade. Portanto, uma organização que pretende ter uma atuação estável e longínqua precisa atender às necessidades de todas as partes interessadas.

2.5 Logística

De acordo com o José Pedro Machado (2003), a etimologia do vocábulo Logística provém do grego *logistiké*, relativas a aritmética e alberga e quer dizer: “ a ciência prática do cálculo”.

O termo também é associado a palavra com origem do francês arcaico *loger*, que: significa “alojar” ou “acolher”. No dicionário¹¹ encontramos a seguinte definição para o termo “Ramo da ciência militar relacionado a procurar, manter e transportar material, pessoas e instalações”. Tixier, Mathe e Colin¹² (1983 apud MOURA, B. 2006) afirmam que:

Vamos encontrar lógica e logística utilizadas de forma complementar por grandes pensadores, como Aristóteles. As duas palavras têm, obviamente, uma raiz em comum, e aplicam-se ambas a uma ciência do raciocínio correto que, para a lógica é determinado pela dedução ou analogia e, para a logística, pelo cálculo. O pensamento lógico utiliza, pois, como instrumento, as palavras e as frases, enquanto o pensamento logístico utiliza os algarismos e os símbolos matemáticos.

O conceito francês da palavra é que mais se assemelha ao conceito aplicado em Administração e compreende logística como sendo a aplicação pratica da arte de mover exércitos, compreendendo os meios e arranjos que permitem aplicar os planos militares estratégicos e táticos, segundo Tixier, Mathe e Colin (1983 apud MOURA, B. 2006).

Sabe-se que, no entanto, que o surgimento da logística não tem dada definida. Podemos citar como exemplo a organização estratégica das tropas do rei da Macedônia Alexandre, o Grande (310 a.C). Tudo era perfeitamente distribuído: mantimentos, munições, água etc. No Egito Antigo, as grandes construções demandavam um planejamento bem organizado, utilizando-se de conceitos logísticos como: prazos de construção, materiais escolhidos, movimentação dos materiais e aquisição de mão de obra, por exemplo. Napoleão Bonaparte (1769-1821), líder político e militar, e posteriormente, imperador da França, foi derrotado também por questões estratégicas, uma vez que, enquanto seu exército avançava, os moradores das cidades russas fugiam, destruindo suas casas e mantimentos, tornando mais desfavorável ainda a situação para os invasores, técnica fundamental para a derrota do líder francês. É, no entanto, com a Segunda Guerra Mundial que tivemos o surgimento da logística como ciência.

¹¹ WEBSTER'S New Encyclopedic Dictionary. Nova York: Black Dog & Laventhal Publishers, 1993.

¹² TIXIER, D.; MATHE, H.; COLIN, J. **A logística na empresa**. Porto: Rés Editora, 1986.

(PAURA, 2010). Segundo o autor, os conceitos utilizados nesta guerra passaram a servir como referência para a gestão de operações em empresas, promovendo uma sincronia com as outras ações da empresa. Ballou (1993) observa alguns fatores que impulsionaram esta mudança nos padrões e atitudes da demanda dos consumidores, pressão por diminuição dos custos na indústria, avanço tecnológico de computadores

2.6 Logística empresarial

A Logística Empresarial estuda de que forma a gestão pode prove mais rentabilidade e eficiência nos serviços de distribuição aos clientes, fornecedores e consumidores, mediante planejamento, controle efetivo das atividades de armazenagem e movimentação de materiais, e visa tornar mais fácil o fluxo de produtos na organização.

O *Council of Supply Chain Management Professional* (CSCMP, 2007), grande associação mundial de profissionais de gestão de cadeias de abastecimento, define logística como parte do Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos que cabe planejar, implantar e controlar, de um modo eficaz, a armazenagem e o fluxo de produtos, serviços e informações associadas, cobrindo do ponto de origem até o ponto de consumo, objetivando atender os requisitos do consumidor.

Cristopher (2007, p. 03), afirma que:

Logística é o processo de gerenciamento estratégico da compra, do transporte e da armazenagem de matérias-primas, partes e produtos acabados (além dos fluxos de informação relacionados) por parte da organização e de seus canais de marketing, de tal modo que a lucratividade atual e futura sejam maximizadas mediante a entrega de encomendas com o menor custo associado.

Para Ballou (1993), a logística empresarial estuda de que modo a administração pode prover melhor nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores, realizado através de planejamento, organização e controle efetivos das atividades de movimentação e armazenagem, visando facilitar o fluxo de produtos. Segundo o autor, logística “é um assunto vital” e visa diminuir o hiato entre a produção e a demanda, de maneira que os clientes tenham seus bens e serviços “quando e onde quiserem” – uma vez que recursos e consumidores encontram-se espalhados em uma grande área geográfica.

Novaes (2007) afirma que a logística empresarial evoluiu muito desde seus primórdios. A prática agrega valor de lugar, de tempo, de qualidade e de informação a cadeia produtiva.

“Além de agregar os quatro tipos de valores positivos para o consumidor final, a Logística moderna procura também eliminar do processo tudo que não tenha valor para o cliente, ou seja, tudo que acarrete somente custos e perda de tempo” (NOVAES, 2007, p. 35).

A figura 02, apresenta os principais elementos básico conceituais da logística de forma esquemática:

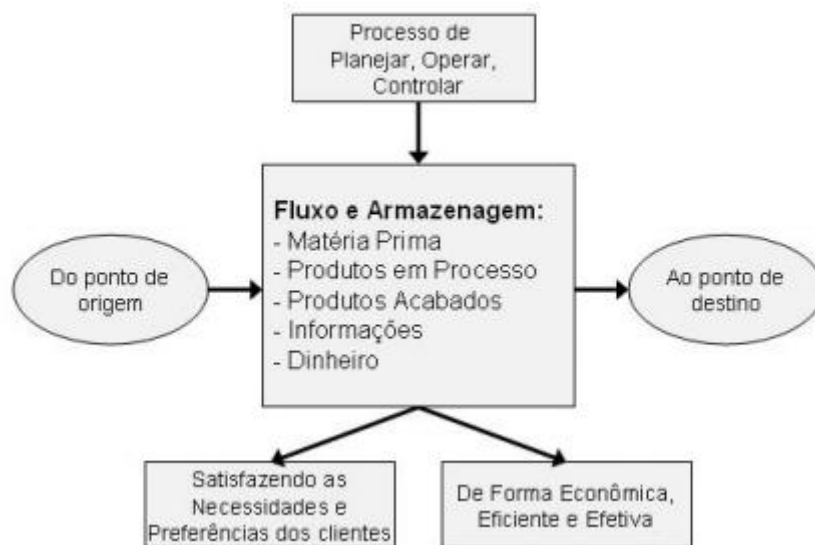


Figura 2 - Elementos básicos da Logística (Fonte: NOVAES, 2007).

O processo logístico, exige, primeiramente, o detalhamento de um projeto ou processo a ser executado. Uma vez implementado, faz-se necessário atividades de acompanhamento e avaliação, com o propósito de gerar feedback para os gestores. Novaes¹³ (2001 apud PLATT, 2007) enfatiza que todos os elementos do processo logístico devem focar na satisfação das necessidades dos consumidores finais.

2.7 Logística reversa e Logística reversa de medicamentos

Assim como o conceito de Responsabilidade Social Corporativa, não há consenso quanto a definição de logística reversa.

¹³ NOVAES, A. G. Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, operações e planejamento. Rio de Janeiro: Campos, 2001

No ano de 1993, o *Council of Logistics Management* (CLM) (Conselho de Gerenciamento Logístico) precursor do atual Conselho de Profissionais de Gerenciamento de Cadeias de Suprimentos (*Council of Supply Chain Management Professionals*, CSCMP), definiu a logística reversa como um “termo geralmente usado para referir o papel da logística na reciclagem, disposição de resíduos e gerenciamento de materiais perigosos; uma perspectiva mais ampla se relaciona com atividades logísticas de redução de fontes de abastecimento, reciclagem, substituição, reuso de materiais e disposição”.

De acordo com Leite (2002), logística reversa é a área da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondentes, do retorno dos bens de pós-venda e pós consumo ao ciclo de negócio ou ao ciclo produtivo. O modo que este processo ocorre é através dos canais de distribuição reversos, agregando a esses resíduos valor de natureza econômica, de imagem corporativa e legal, dentre outros.

A literatura em logística reversa tem versado principalmente sobre manufaturados, numa perspectiva de pós-consumo ou pós-venda. Produtos do tipo de pós-venda diferenciam-se de produtos de pós consumo por terem pouco ou nenhum uso enquanto que os de pós consumo se caracterizam pelo seu uso até o final da vida útil, ou até não apresentar mais utilidade para o comprador. Desta forma, empresas utilizam a logística reversa diretamente ou através de terceirizações como forma de se tornar mais competitiva, recuperar valor econômico, e obedecer às leis em relação a imagem corporativa.

A estratégia da logística reversa é a de acrescentar valor a um produto logístico constituído por bens inservíveis ao proprietário original, ou que ainda possuam condições de utilização, por produtos descartados, ao passo que atingiram o fim de vida útil e por resíduos industriais (LEITE, 2002).

Em uma perspectiva de logística de negócios (STOCK, 1992 p.20) o termo logística reversa refere-se “ao papel da logística no retorno de produtos, redução na fonte, reciclagem, substituição de materiais, reuso de materiais, disposição de resíduos, reforma, reparação e remanufatura [...]”.

Roggers e Tibben-Lembke (1998) definiram a logística reversa como o processo de planejamento, implementação e controle da eficiência, custo efetivo do fluxo de matérias-primas, estoques, produtos acabados e informações relativas do ponto de consumo até a origem, com o propósito de recuperar o valor ou adequar o seu destino.

De acordo com alguns autores como Rogers e Tibben-Lembke (1998), Leite (2003) e Chaves (2005), a adoção de políticas e instrumentos de logística reversa, pode conferir as seguintes vantagens competitivas:

- *Diferenciação da imagem corporativa:* frente a crescente filosofia sustentável, empresas estão adotando logística reversa estrategicamente e se posicionando como empresadã, contribuindo com a sociedade. Desta maneira, as empresas conseguem um aumento do valor da marca e, muitas vezes, de seus produtos.
- *Redução de custo:* O reaproveitamento de materiais e a economia com embalagens retornáveis fornecem ganhos que estimulam novas iniciativas e esforços em desenvolvimento e melhoria dos processos de logística reversa.
- *Restrições ambientais:* a preocupação com a temática ambiental pode levar a uma reorientação duradoura da produção e do consumo que tenha entre suas razões o crescimento sustentável. Nesta perspectiva, a logística deve procurar a minimização do impacto ambiental, não apenas dos resíduos oriundos das etapas de produção e do pós-consumo, mas dos impactos ao longo do ciclo de vida dos produtos;
- *Razões competitivas:* também se mostra como uma vantagem competitiva a adoção de políticas de retorno de produtos com prática que fidelizem os clientes. Dessa forma, empresas que possuem um processo de logística reversa são mais bem vistas pelos clientes.

Segundo Leite (2003), Logística Reversa de pós-consumo é a forma pela qual os bens duráveis, semiduráveis, descartáveis e os resíduos industriais são descartados ou disponibilizados depois de extinto seu uso original, pelos seus proprietários ou consumidores.

Em relação ao descarte de medicamentos, quando feito de maneira inadequada, impõe-se riscos consideráveis para a saúde humana e para o meio ambiente de uma maneira geral. Diversos estudos em âmbito internacional apontam para o fato que o descarte inadequado de medicamentos vencidos ou sobras, feito pela população em geral, no lixo comum ou na rede pública de esgoto, traz consequências negativa em relação ao meio ambiente e à saúde humana. Dentre os efeitos associados à presença de resíduos de certos medicamentos no meio ambiente, a literatura especializada aponta riscos como a contaminação da água, do solo, da flora e da fauna. Além disso, há claramente o risco direto à saúde de pessoas que possam reutilizá-los por acidente ou mesmo intencionalmente (Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial, 2013).

A Logística reversa de medicamentos pós-consumo deve realizar da maneira mais eficiente possível, e com menor risco para todos os agentes envolvidos, o envio dos resíduos de medicamentos domiciliares para destinação final, excluindo qualquer possibilidade de reuso, recuperação e reciclagem.

De acordo com a lei 12.305, artigo 33, que versa sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos (BRASIL, 2010) são:

Obrigados a estruturar e implementar sistemas de logística reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor, de forma independente do serviço público de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de:

- I - Agrotóxicos, seus resíduos e embalagens, assim como outros produtos cuja embalagem, após o uso, constitua resíduo perigoso, observadas as regras de gerenciamento de resíduos perigosos previstas em lei ou regulamento, em normas estabelecidas pelos órgãos do Sisnama, do SNVS e do Suasa, ou em normas técnicas;
- II - Pilhas e baterias;
- III - Pneus;
- IV - Óleos lubrificantes, seus resíduos e embalagens;
- V - Lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista;
- VI - Produtos eletroeletrônicos e seus componentes.

Neste mesmo artigo, os sistemas previstos serão estendidos a produtos comercializados em embalagens plásticas, metálicas ou de vidro, e aos demais produtos e embalagens, considerando, prioritariamente, o grau e a extensão do impacto à saúde pública e ao meio ambiente dos resíduos gerados. Desta maneira, pode-se afirmar que os medicamentos podem se enquadrar dentro dos setores prioritários para o estabelecimento de acordos setoriais para a implementação de um sistema de logística reversa, especialmente devido ao fato de que a inexistência de sistemas de descarte de produtos em desuso por parte dos consumidores pode gerar impactos negativos sobre a saúde pública e sobre o meio ambiente (ABDI, 2013).

Em relação à logística reversa de medicamentos, observa-se que ainda existem barreiras a serem superadas tais como normatização, fiscalização, capacitação de pessoal e estrutura para a captação desse tipo de resíduo. Falta de pessoal treinado, alto custo dos processos de tratamento de resíduos, falta de articulação e estrutura de diferentes órgãos reguladores representam deficiências no gerenciamento de resíduos de medicamentos (FALQUETO; KLIGERMAN; ASSUMPÇÃO, 2010).

Segundo Hiratuka (2013), este modelo de logística prevê que tanto farmácias quanto drogarias sejam pontos de coleta de medicamentos (sendo que esta adesão é voluntária), e que

após coletados, estes medicamentos deverão ser encaminhados para uma unidade de tratamento. Além de disponibilizarem um espaço apropriado para os pontos de coleta, as farmácias e drogarias devem realizar o controle dos lotes de medicamentos (pesagem e identificação), orientar os consumidores quanto aos procedimentos de coleta e informar (através do programa de gerenciamento padronizado de lotes) o quanto de medicamentos foram devolvidos pelos consumidores, bem como informar o quanto de medicamentos estão deteriorados e/ou vencidos em seus estoques.

2.8 Política Nacional de Resíduos Sólidos

Desde a publicação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) (BRASIL, 2010), assinada pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva dispõe sobre os princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis.

De acordo com a lei, (nº 12.305, 2010, art. 3), resíduos sólidos consistem em:

Material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível,

A Política Nacional de Resíduos Sólidos constituiu-se um marco legal-regulatório que traz um conjunto de princípios, objetivos, instrumentos, diretrizes, metas e ações adotados pelo Estado – governos municipais, estaduais e federal - ou particulares, com visando à gestão integrada e ao gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos. (BRASIL, 2010)

A lei dedica atenção à logística reversa e a define em três diferentes instrumentos que podem ser utilizados para a sua implantação: regulamento, acordo setorial e termo de compromisso. O Decreto Nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, que regulamentou a Política Nacional de Resíduos Sólidos, ratificou a relevância dada à logística reversa e criou o Comitê Orientador para a Implantação de Sistemas de Logística Reversa. De acordo com a página virtual do Sistema Nacional de Informação sobre Gestão dos Resíduos Sólidos (SiNiR) (BRASIL, 2016), vinculado ao Ministério do Meio Ambiente, “o decreto Nº 7.404, de 23 de

dezembro de 2010, que regulamentou a Política Nacional de Resíduos Sólidos, ratificou a relevância dada à logística reversa e criou o Comitê Orientador para a Implantação de Sistemas de Logística Reversa”. Como permite participação social, o Acordo Setorial que consiste no "ato de natureza contratual firmado entre o poder público e fabricantes, importadores, distribuidores ou comerciantes, tendo em vista a implantação da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos", tem sido escolhido pelo Comitê Orientador, desde sua instalação em 17/02/2011, como o instrumento preferencial para a implantação da logística reversa.

O artigo 33 desta lei afirma que cabe aos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes dos produtos, I - implantar procedimentos de compra de produtos ou embalagens usadas; utilizando das medidas necessárias para assegurar a implementação e operacionalização do sistema de logística reversa sob seu encargo, podendo, entre outras medidas:

- I - Implantar procedimentos de compra de produtos ou embalagens usados;
- II - Disponibilizar postos de entrega de resíduos reutilizáveis e recicláveis;
- III - Atuar em parceria com cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, nos casos de que trata o § 1º.

De acordo com a lei, as empresas teriam quatro anos para tratar sobre a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, isto é, até o ano de 2014.

2.9 Resíduos do Serviço de Saúde

De acordo com a RDC ANVISA no 306/04 e a Resolução CONAMA no 358/2005, Resíduos do Serviço de Saúde são:

Todos os serviços relacionados com o atendimento à saúde humana ou animal, inclusive os serviços de assistência domiciliar e de trabalhos de campo; laboratórios analíticos de produtos para a saúde; necrotérios, funerárias e serviços onde se realizem atividades de embalsamamento, serviços de medicina legal, drogarias e farmácias inclusive as de manipulação; estabelecimentos de ensino e pesquisa na área da saúde, centro de controle de zoonoses; distribuidores de produtos farmacêuticos, importadores, distribuidores produtores de materiais e controles para diagnóstico in vitro, unidades móveis de atendimento à saúde; serviços de acupuntura, serviços de tatuagem, dentre outros similares.

Os RSS são classificados em função de suas características e conseqüentes riscos que podem acarretar ao meio ambiente e à saúde. De acordo com a RDC ANVISA no 306/04 e Resolução CONAMA no 358/05, os RSS são classificados como abaixo descrito (ANVISA, 2004):

Grupo A - engloba os componentes com possível presença de agentes biológicos que, por suas características de maior virulência ou concentração, podem apresentar risco de infecção. Exemplos: placas e lâminas de laboratório, carcaças, peças anatômicas (membros), tecidos, bolsas transfusionais contendo sangue, dentre outras.

Grupo B - contém substâncias químicas que podem apresentar risco à saúde pública ou ao meio ambiente, dependendo de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade e toxicidade. Ex: medicamentos apreendidos, reagentes de laboratório, resíduos contendo metais pesados, dentre outros.

Grupo C - quaisquer materiais resultantes de atividades humanas que contenham radionuclídeos em quantidades superiores aos limites de eliminação especificados nas normas da Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN, como, por exemplo, serviços de medicina nuclear e radioterapia etc.

Grupo D - não apresentam risco biológico, químico ou radiológico à saúde ou ao meio ambiente, podendo ser equiparados aos resíduos domiciliares. Ex: sobras de alimentos e do preparo de alimentos, resíduos das áreas administrativas etc. Grupo E - materiais perfuro-cortantes ou escarificantes, tais como lâminas de barbear, agulhas, ampolas de vidro, pontas diamantadas, lâminas de bisturi, lancetas, espátulas e outros similares.

GRUPO E: Materiais perfurocortantes ou escarificantes, tais como: lâminas de barbear, agulhas, escalpes, ampolas de vidro, brocas, limas endodônticas, pontas diamantadas, lâminas de bisturi, lancetas; tubos capilares; micropipetas; lâminas e lamínulas; espátulas; e todos os utensílios de vidro quebrados no laboratório (pipetas, tubos de coleta sanguínea e placas de Petri) e outros similares.

2.10 Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde

A Organização Mundial da Saúde (OMS) salienta que as etapas de gerenciamento dos resíduos do serviço da saúde tratam da remoção e disposição dos resíduos da maneira mais higiênica possível, através de método que contemplem, em todas as etapas, a minimização do risco à saúde e ao meio ambiente (OMS, 1983).

A Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 306/2004 (ANVISA, 2004), atualmente em vigor, não somente classifica e define o tratamento dos resíduos, como também define que

compete ao gerador de RSS elaborar o seu Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, que consiste em um documento que aponta e descreve as ações relativas ao manejo dos resíduos sólidos, observadas suas características e riscos, no âmbito dos estabelecimentos.

O Plano de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) é o documento que aponta e descreve as ações relativas ao manejo de resíduos sólidos, que correspondem às fases de manejo: segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final. Deve considerar as características e riscos dos resíduos, as ações de proteção à saúde e ao meio ambiente e os princípios da biossegurança de empregar medidas técnicas, administrativas e normativas para prevenir acidentes. O PGRSS deve contemplar medidas de envolvimento coletivo. O planejamento do programa deve ser feito em conjunto com todos os setores, com as responsabilidades e obrigações de cada um definidas em relação aos riscos. (ANVISA, 2004)

No ano de 2005, realizou-se entrevistas com técnicos da Vigilância Sanitária (ANVISA), no Estado da Bahia, responsáveis por desenvolver atividades de inspeção sanitária e análise de projetos dos estabelecimentos assistenciais de saúde (COSTA et al., 2005). Questionados sobre o processo de implantação do PGRSS nos hospitais públicos da Bahia, 63,6% dos técnicos consideraram que o plano não está implantado, e apenas 36,4% relataram um estágio avançado de implantação em algumas unidades hospitalares.

Costa et al. (2005) chegaram a conclusão partir de sua pesquisa que os principais entraves para a implantação de um PGRSS são:

- Falta de capacitação técnica dos órgãos fiscalizadores, gestores e profissionais de saúde;
- Falta de conhecimento sobre a importância da implantação do Plano;
- Indefinição de competências do setor fiscalizador, vigilância sanitária e meio ambiente.

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço da Saúde, de acordo com a Resolução RDC/ANVISA Nº 306/2004, estabelece aos geradores de resíduos de serviços de saúde, públicos ou privados, a obrigação, a responsabilidade e a corresponsabilidade

compartilhada com as demais entidades participantes do processo, pelo gerenciamento correto de seus resíduos, desde a sua geração até a disposição final, em cumprimento ao disposto neste documento. A implantação do PGRSS e o gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde devem ser atribuídos ao responsável legal ou responsável técnico devidamente indicado no PGRSS. Cabem a todas as entidades coparticipantes do processo de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde garantir que suas atividades e serviços prestados ocorram sem causar impactos negativos à saúde da população, ao trabalhador e ao meio ambiente.

A submissão do PGRSS não exime os estabelecimentos geradores de resíduos de serviços de saúde de qualquer responsabilidade quanto ao gerenciamento dos resíduos por eles gerados, conforme determina a legislação em vigor. Compete aos estabelecimentos geradores de resíduos de serviços de saúde manter cópia do PGRSS, disponível para consulta de autoridade sanitária, de limpeza urbana e ambiental competente, bem como dos funcionários, dos pacientes e do público em geral.

Os responsáveis pelo gerenciamento de resíduos de serviços de saúde devem submeter os funcionários envolvidos com os procedimentos de manuseio, coleta, transporte, armazenamento e destinação para tratamento e disposição final, a programas periódicos de capacitação de acordo com as normas ambientais e sanitárias vigentes (ANVISA, 2004).

Os geradores de resíduos do serviço de saúde devem considerar aspectos como manejo, segregação, acondicionamento, identificação, transporte, armazenamento e tratamento adequado, como ações preventivas que devem ser realizadas, pois são menos onerosas que ações corretivas e minimizam com mais eficácia os danos causados ao meio ambiente e a saúde pública (BRASIL, 2005).

3 METODOLOGIA

O presente estudo se caracterizará em um estudo qualitativo do tipo exploratório, através de um estudo de caso aplicado à uma empresa para realizar os objetivos propostos.

De acordo com Godoy (1995), a pesquisa qualitativa ocupa um reconhecido lugar entre as várias possibilidades de se estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos. Segundo o autor, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do que este faz parte, tendo que ser analisado em uma perspectiva integrada.

Neves (1996) afirma que nas ciências sociais os pesquisadores, ao empregarem métodos qualitativos, estão mais preocupados com o processo social do que com a estrutura social, buscando visualizar o contexto, além de buscar, caso seja possível, uma integração empática com o processo objeto de estudo que implique numa melhor compreensão do fenômeno.

Para Marconi e Lakatos (2007) a finalidade da pesquisa científica não é apenas a de fazer um relatório ou descrição dos dados pesquisados de forma empírica, senão relatar o desenvolvimento de um caráter interpretativo no que se refere aos dados obtidos.

Pesquisa exploratória têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses (GIL, 2002). Ainda segundo o autor, a pesquisa exploratória tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

Yin (2005) define estudo de caso em duas partes. A primeira parte no *escopo do estudo de caso* que trata o estudo de caso como uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo (“caso”) em profundidade e em seu contexto de mundo real, em especial quando os limites entre o contexto e o fenômeno não puderem ser evidentes. A segunda definição surge na medida em que o fenômeno e o contexto não são sempre claramente distinguíveis em situações reais, e trata sobre as *características do estudo de caso*.

De acordo com Yin (2005) a investigação do estudo de caso enfrente situações que existirão muitas variáveis de interesse do que ponto de dados, e como resultado, conta com múltiplas fontes de evidência, com os dados convergindo de maneira triangular, se beneficiando do desenvolvimento anterior das preposições teóricas.

Para se elaborar um estudo de caso, Yin (2005) recomenda que seja feito um protocolo, que consistem em uma ferramenta destinada a orientar o pesquisador e orientá-lo na coleta de dados, de forma que o estudo apresente mais credibilidade.

Yin (2005) afirma:

O protocolo contém o instrumento, mas também contém os procedimentos e as regras gerais que deveriam ser seguidas ao utilizar o instrumento. [...] O protocolo é uma das táticas principais para se aumentar a confiabilidade da pesquisa de estudo de caso e destina-se a orientar o pesquisador ao realizar a coleta de dados a partir de um estudo de caso único (novamente mesmo que o caso único pertença a uma série de casos em um estudo de casos múltiplos). (YIN, 2005, p.92)

As questões conduzidas serão baseadas nos temas:

- Alinhamento entre Responsabilidade Social Corporativa e Logística Reversa;
- Gerenciamento do Impacto Ambiental;
- Responsabilidade Social Corporativa e cultura das drogarias

As questões foram desenvolvidas com o objetivo de identificar quais são adotadas pelas redes e drogarias estudadas em relação aos temas, ressaltando também aspectos como o nível de orientação dos funcionários e dos clientes, conduta de descarte, estrutura para descarte de resíduos (Pontos de Entrega Voluntária), adesão a programas de voluntariado e de ação social.

As entrevistas foram conduzidas nas instalações das drogarias, com duração entre 30 minutos e 1 hora, conforme a disponibilidade do entrevistado. As entrevistas foram transcritas de maneira integral e posteriormente, os dados foram organizados conforme as etapas da pesquisa.

O protocolo de estudo de caso adotado para a pesquisa se baseia na proposta feita por Freitas e Jabbour (2011) encontra-se resumido no quadro 3. O protocolo busca trazer mais esclarecimentos sobre as fontes de evidências, bem como todos os elementos importantes que validam o método no local pesquisado.

Itens	Descrição
(a) Questão principal da pesquisa	De que forma a responsabilidade social corporativa está associada a logística reversa em drogarias em Ribeirão Preto- SP ?
(b) Objetivo principal	Analisar a Responsabilidade Social Corporativa através da prática da Logística Reversa nas drogarias de Ribeirão Preto - SP
(c) Temas de sustentação teórica	Responsabilidade social corporativa, Gerenciamento de resíduos de serviço da saúde e Logística reversa.
(d) Definição da unidade de análise	Drogarias pertencentes a redes do varejo farmacêutico na cidade de Ribeirão Preto - SP.
(e) Indivíduos entrevistados e múltiplas fontes de evidências	Entrevistas semiestruturadas com os farmacêuticos e gerentes responsáveis pelas unidades. Total de 4 entrevistados
(f) Período de realização	De julho a novembro de 2016.
(g) Local de coleta e evidências	Drogarias localizadas em Ribeirão Preto - SP
(h) Obtenção de validade interna, por meio de múltiplas fontes de evidências	Entrevistas semiestruturadas, observação direta e consulta a arquivos e documentos da empresa
(i) Síntese do roteiro das entrevistas	Principais informações coletadas: Dados da drogaria; descrição do processo de logística; análise das práticas de responsabilidade social corporativa.

Quadro 3 - Protocolo de estudo de caso, de acordo com a estrutura proposta por Freitas e Jabbour (2011) – Adaptado

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Apresentação das redes e drogarias

As drogarias, que foram desenvolvidas o estudo de caso, localizam-se na cidade de Ribeirão Preto, São Paulo. Afim de mantê-las em anonimato, foram denominadas de drogarias A, B C e D. As drogarias estudadas estão presentes em diversas cidades e estados, e compõem a rede de varejo farmacêutico há diversos anos.

O Quadro 4, traz um resumo com as informações e características da rede e das drogarias estudadas, tais como, estados de atuação, fundação, tempo no mercado e tempo de atuação das drogarias de varejo, sendo que as informações do tipo 1 referem-se às características da rede e do tipo 2, as características das drogarias estudadas:

Drogarias	A	B	C	D
Informações	600	550	590	22
1) Número de drogarias				
1) Locais das drogarias	Estados: SP, RJ, MG, ES, PR, RS, SC, GO, DF, MG, MS, BA, PE, SE, AL, PB, e RN	Estados: SP, RJ, MG, BA, e PE	Estados: SP, RJ, MG, ES, PR, RS, SC, GO, DF, MG, MS, BA, PE, SE, AL, PB, e RN	Estados: SP e MG
1) Tempo no mercado	81 anos	73 anos	81 anos	55 anos
2) Localização	Avenida Nove de Julho, RP	Avenida Nove de Julho, RP	Avenida Independência, RP	Avenida Getúlio Vargas, RP
2) Tempo no estabelecimento	10 anos	7 anos	14 anos	5 anos
2) Número de funcionários	12	10	11	8

Quadro 4: Informações e características das redes e drogarias estudadas

Vale ressaltar que as drogarias A e C pertencem a um mesmo grupo e possui suas ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo, bem como a rede de drogaria B. A drogaria D, por sua vez, caracteriza-se por atuar na Região de Ribeirão Preto e possui um porte menor do que as outras drogarias.

4.2 A Responsabilidade Social Corporativa nas drogarias estudadas

O Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (1999) caracteriza Responsabilidade Social Corporativa pelo comprometimento das empresas em contribuir para o desenvolvimento econômico sustentável, trabalhando com empregados, suas famílias, a comunidade local e a sociedade em geral para melhorar sua qualidade de vida.

Deste modo, buscou-se compreender de que forma as drogarias do varejo atuam frente a este tema, apresentando alguns aspectos singulares e comuns às drogarias. Por meio da observação direta e das referências bibliográficas utilizadas para composição desta pesquisa, deu-se destaque à algumas dimensões da RSC, tendo como objeto de estudo, especialmente, as dimensões sociais, ambientais e dos *stakeholders*, apresentadas por Dahlsrud (2008).

Na dimensão social, buscou-se abordar a respeito do incentivo das redes e das drogarias em relação ao conhecimento da Responsabilidade Social Corporativa, bem como suas características e implicações. Desta forma, buscou-se explorar na entrevista a relação entre as redes, as drogarias e comunidade, compreendendo como a rede comunica suas práticas às drogarias, bem como esta à sociedade.

O quadro 5 traz as informações a respeito da dimensão social:

Drogarias	A	B	C	D
Aspectos				
Drogarias informam aos clientes suas práticas de Responsabilidade Social	Não	Sim	Não	Não
Há incentivos da rede em relação às práticas de Responsabilidade Social para o estabelecimento	Não	Sim	Não	Sim
Desenvolvimento de ações e programas sociais	Não	Sim	Sim	Sim

Quadro 5: Aspectos da Dimensão Social da RSC das drogarias estudadas

Como apontando no quadro 4, nota-se que a minoria, apenas uma drogaria, informa a seus clientes suas práticas de Responsabilidade Social Corporativa. Na drogaria B, encontra-se um cartaz que informa aos clientes suas iniciativas a respeito da RSC, os princípios de

sustentabilidade adotados por toda a rede e também orientações aos clientes a respeito do descarte adequado dos medicamentos. Por falta de informação quanto ao procedimento correto de descarte de medicamentos não utilizados e/ou vencidos, grande parte da população realiza o descarte no lixo comum ou na rede pública de esgoto. Isso pode trazer algumas consequências para o meio ambiente; como a contaminação da água, do solo e de animais; além do risco à saúde de pessoas que possam reutilizá-los por acidente ou mesmo intencionalmente (VETTORAZZI; VENZAZZI, 2008). Pode-se concluir, com as informações dadas pelos farmacêuticos, que as drogarias ainda necessitam desenvolver neste aspecto.

Em relação ao incentivo da rede em relação às práticas de RSC adotadas pelos estabelecimentos foi constatado que há em metade das drogarias estudadas. Nas drogarias A e C, os farmacêuticos entrevistados informaram que houve incentivo da rede apenas na implantação dos programas, e que o diálogo entre rede e varejo a respeito da RSC não se manteve no período posterior. Na drogaria B, foi informado que há um incentivo constante por parte da rede. Há fomento à reciclagem de matérias por partes dos funcionários, bem como de clientes, dispondo de um ponto de coleta de pilhas e baterias de celular para descarte. Na drogaria D, o farmacêutico entrevistado informou que a rede incentiva a venda de produtos próximos ao vencimento aos clientes com desconto ou brindes.

Apenas a drogaria A não desenvolve ou incentiva a participação em programas e ações sociais. A drogaria B, como em toda a rede desta, incentiva que os funcionários participem de Campanhas de Doação de Sangue, na medida em que o funcionário ganha um dia de folga caso faça a doação. Internamente, todas as filiais contam com bibliotecas para funcionários, com o objetivo de incentivar o hábito da leitura, possuindo, em cada filial, entre 200 e 1200 livros. Esta drogaria também participa de Campanhas do Agasalhos, nas quais oferecem receptáculos para que clientes e funcionários possam doar roupas e cobertores para pessoas carentes.

Na drogaria C, o incentivo a programas e ações e sociais é sazonal, segundo o entrevistado. A drogaria participa de programas sociais, mas não é uma política constante da drogaria. O farmacêutico informou que no ano de 2016 a drogaria participou de eventos filantrópicos de grande porte oferecendo aos participantes medição de pressão e glicemia, para controle de diabetes. Neste ano, a drogaria também participou da campanha “Outubro rosa”, que é:

Movimento internacional de conscientização para a detecção precoce do câncer de mama (feito por organizações da sociedade civil, associações médicas profissionais e agências governamentais), criado para promover a

conscientização sobre o câncer de mama, compartilhar informações e proporcionar maior acesso aos serviços de diagnóstico e tratamento da doença. (INCA, 2016)

A drogaria também participa do “Novembro azul”, que trata-se de campanha de conscientização realizada por diversas entidade no mês de novembro, direcionada à sociedade e, em especial, aos homens, para conscientização a respeito de doenças masculinas, com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata. A maneira com que esta drogaria participa destas duas campanhas é por meio de cartazes despostos no estabelecimento e, também os funcionários são incentivados por meio de comunicação interna a realizarem os exames relativos as campanhas.

A drogaria D, assim como drogaria B, também participa de Campanhas do Agasalho, “Outubro Rosa” e “Novembro Azul”. Além disto, a drogaria também fornece aos clientes urnas para que sejam depositados os cupons fiscais das compras. A doação dos cupons fiscais possibilita que, as entidades beneficentes parceiras da drogaria conseguem resgatar os créditos acumulados nas compras, levantando fundos para manutenção e investimentos dos projetos sociais.

Outra dimensão apresentada por Dahlsrud (2008) é a dimensão ambiental, que trata de relação entre a organização e o meio ambiente. Nesta dimensão foram considerados aspectos relacionados ao descarte dos resíduos químico-farmacêuticos. O quadro 6 traz um resumo cos principais pontos a respeito deste tema.

Drogarias	A	B	C	D
Aspectos	Sim	Sim	Sim	Sim
A drogaria possui um programa de descarte de resíduos				
Há equipamentos específicos / Pontos de Entrega Voluntária (PEV) para o descarte dos resíduos	Sim	Não	Sim	Não
Há levantamento do volume de resíduos químico-farmacêutico que a drogaria gera	Sim	Sim	Sim	Sim
Qual é o destino final dos resíduos do serviço da saúde recolhidos no estabelecimento	Incinerado	Incinerado	Incinerado	Incinerado

Quadro 6: Aspectos da Dimensão Ambiental da RSC das drogarias estudadas

Como apontado no quadro 5, nota-se que todas as drogarias possuem um programa de descarte de resíduos. Os programas de descarte de resíduos destas quatro farmácias são

semelhantes, embora na drogaria B não haja um Ponto de Entrega Voluntária, sendo o medicamento vencido entregue diretamente ao balconista. Todas as drogarias fazem um levantamento do volume de resíduos químico-farmacêuticos. No entanto, vale ressaltar que este levantamento é, na realidade, um valor estimado pelos farmacêuticos das quatro farmácias, uma vez que não há – de nenhuma forma – registro destas quantidades.

Quanto ao destino final dos Resíduos Sólidos do Serviço da Saúde (RSSS), todas as farmácias adotam o mesmo tipo de tratamento. Nas quatro farmácias adota-se o processo térmico, através de incineração. No tratamento térmico, os resíduos recebem uma grande quantidade de energia em forma de calor a uma temperatura mínima que varia de acordo com a tecnologia aplicada (Temperatura de reação) durante uma certa quantidade de tempo (Tempo de reação) tendo como resultado uma mudança nas suas características como por exemplo a redução de volume, devido a diversos processos físico-químicos que acontecem durante o processo.

Outra dimensão abordada neste estudo, de acordo com as dimensões propostas por Dahlsrud (2008) é a Dimensão dos *Stakeholders*, que diz respeito ao grupo de *stakeholders*. Para tratar sobre essa dimensão, buscou compreender a relação entre as redes de drogarias e seus funcionários, bem como com os clientes dos estabelecimentos.

O quadro 7 traz um resumo das questões abordadas sobre esta dimensão.

Drogarias	A	B	C	D
Aspectos				
A drogaria informa aos clientes a respeito da correta armazenagem e descarte dos medicamentos no ato da compra	Não	Não	Não	Não
Drogaria informa aos clientes suas práticas de Responsabilidade Social	Não	Sim	Não	Não
Funcionários são treinados e capacitados para orientar o consumidor a respeito do correto descarte dos produtos	Sim	Sim	Sim	Sim
Há algum incentivo da rede/farmácia para os clientes aderirem as práticas	Não	Não	Não	Sim
Existe algum tipo de parceria que incentive ou colabore com as práticas de RSC	Sim	Sim	Sim	Sim

Quadro 7: Aspectos da Dimensão dos *Stakeholders* da RSC das drogarias estudadas

De acordo com os farmacêuticos entrevistados e observação direta, notou-se que nenhuma das drogarias informa aos clientes a respeito da correta armazenagem e descarte dos medicamentos no ato da compra. Entre esses, situam-se aqueles criados pelo descarte inadequado de resíduos que criaram, e ainda criam, enormes passivos ambientais, colocando em risco os recursos naturais e a qualidade de vida das presentes e futuras gerações. A disposição inadequada desses resíduos decorrentes da ação de agentes físicos, químicos ou biológicos, cria condições ambientais potencialmente perigosas que modificam esses agentes e propiciam sua disseminação no ambiente, o que afeta, conseqüentemente, a saúde humana. Desta maneira, concluímos que as drogarias poderiam desenvolver melhor este canal de comunicação com seus clientes (ANVISA, 2004).

Conforme tratado na dimensão social, vimos que apenas uma drogaria informa aos seus clientes sua prática de Responsabilidade Social. Esta o faz por meio de cartazes e mídias sociais. Este aspecto corrobora para o fato de que ainda há necessidade de melhora na comunicação entre as redes, drogarias e seus *stakeholders*.

Segundo os farmacêuticos entrevistados todos os funcionários são orientados pela rede a respeito das práticas de RSC e como comunica-las. Isto é, os funcionários são treinados e capacitados para orientar o consumidor a respeito do correto descarte dos produtos. No entanto, os entrevistados afirmaram que este treinamento e orientações são fornecidos apenas no momento em que os funcionários são contratados ou através do acompanhamento do farmacêutico da própria drogaria. Segundo os entrevistados, as redes não fornecem treinamento periódico ou contínuo sobre as práticas de RSC.

Falqueto, Klingerman e Assumpção (2010) destacam a falta de pessoal treinado e qualificado para exercer as atividades de vigilância sanitária e ambiental, contribui para tornar inadequados os processos de descarte e tratamento de resíduos. Deste modo, embora os farmacêuticos informaram que os funcionários eram treinados no momento da contratação, notou-se que este aspecto não é desenvolvido em sua totalidade,

Apenas o entrevistado da drogaria D afirmou que havia algum incentivo da rede ou drogaria para os clientes aderirem às práticas de RSC. Nesta drogaria, produtos que estão próximos do vencimento são expostos em uma gôndola separada, com preços inferiores aos praticado em outros estabelecimentos, devido à proximidade da data de vencimento. As outras farmácias não oferecem nenhum desconto ou bônus aos seus clientes para fomentar o consumo consciente dos medicamentos.

Todas as farmácias estudadas possuem parcerias com empresas que realizam a incineração dos resíduos ou produtos vencidos recolhidos nos locais. Os farmacêuticos responsáveis pelas farmácias desconheciam as etapas posteriores ao processo de incineração a partir do momento em que os resíduos eram coletados, bem como de que forma foi feito o processo e quais matérias eram gerados neste processo.

4.3 A Logística Reversa nas drogarias estudadas

Em 8 de agosto de 2013 foi aprovado o edital de chamamento para elaboração de acordo setorial para implementação do sistema de logística reversa de medicamento no Brasil (ANVISA, 2013). O edital, publica no dia 10 de outubro deste mesmo ano, estabeleceu um prazo de 120 dias para apresentação das propostas do setor. No ano de 2016, a elaboração deste acordo ainda se encontra em negociação, e sua próxima etapa será caracterizada por uma consulta pública (BRASIL, 2016).

O Comitê Orientador para Implantação dos Sistemas de Logística Reversa (CORI) aprovou o edital de chamamento para elaboração de acordo setorial que irá implantar o sistema de logística reversa de resíduos de medicamentos, em reunião realizada no último dia 8 de agosto. A iniciativa faz parte da Política Nacional de Resíduos Sólidos e foi proposta após dois anos de estudo e discussão no âmbito do Grupo de Trabalho Temático – GTT de Medicamentos, coordenado pela Anvisa e Ministério da Saúde. O documento estabelece metas de implantação progressiva de recolhimento destes resíduos e estabelece o prazo de 120 dias para que o setor apresente proposta de acordo para implantação do sistema de logística reversa. A proposta deve viabilizar o descarte ambientalmente adequado, pelo consumidor, de medicamentos vencidos ou em desuso e contemplar todas as etapas do ciclo de vida dos produtos.

Um dos pilares da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a logística reversa é instrumento de desenvolvimento econômico e social, caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial. As empresas devem reaproveitar os resíduos em seu ciclo produtivo ou em outras cadeias, ou dar a eles destinação final ambientalmente adequada (ETHOS, 2012).

Para análise das práticas de Logística Reversa adotadas pelas drogarias, buscou-se compreender se nas unidades estudadas havia ou não um programa de descarte de resíduos, há quanto tempo as drogarias aderiram a este programa, os custos gerados para a destinação

adequada dos Resíduos Sólidos da Saúde no estabelecimento, a existência ou ausência de Pontos de Entrega Voluntária, assim como de que maneira ocorre este processo. O Quadro 8 traz as informações compiladas obtidas a partir do roteiro de entrevista.

Drogarias	A	B	C	D
Aspectos da Logística Reversa				
Com qual frequência é feita a coleta de resíduos e medicamentos	1 vez por mês	1 vez por semana	2 vezes por mês	Não há periodicidade
De que modo é feita a coleta	Empresa terceirizada recolhe recipiente com o descarte	Empresa terceirizada recolhe recipiente com o descarte	Empresa terceirizada recolhe recipiente com o descarte	Empresa terceirizada recolhe recipiente com o descarte
Há Pontos de Entrega Voluntária (PEV) para descarte dos resíduos	Sim	Não	Sim	Não
Há levantamento do volume de resíduos químico-farmacêuticos que a farmácia gera ou recolhe	Não	Sim. Cerca de 1 kg por semana	Sim. Cerca de 0,5 kg por semana	Não
Há quanto tempo a drogaria aderiu a um programa de destinação dos resíduos	4 anos	1 ano	1 ano	3 anos
Quais são os custos gerados para a destinação adequada dos resíduos do serviço da saúde (RSS)	Farmacêutico não soube informar	Farmacêutico não soube informar	Farmacêutico não soube informar	Farmacêutico não soube informar
Qual é o destino final dos RSS recolhidos no estabelecimento	Incinerado	Incinerado	Incinerado	Incinerado

Quadro 8: Aspectos da Logística Reversa das drogarias estudadas

Das drogarias entrevistadas, todas possuíam um programa de descarte de resíduos, e possuíam um funcionamento semelhante. Nas quatro drogarias, a coleta do material é feita por uma empresa terceirizada que é a responsável também pela incineração do descarte.

A periodicidade da coleta dos resíduos é diferente em cada estabelecimento. Na drogaria A recolhe-se o material mensalmente. Já a drogaria B, que apresenta o maior volume de resíduos químico-farmacêutico, a coleta é feita em média uma vez por semana, dependendo da quantidade armazenada na drogaria. A drogaria C, por sua vez, é feita quinzenalmente,

enquanto na drogaria D, que apresenta o programa de descarte mais simples das drogarias estudadas, não há uma periodicidade definida, variando de duas semanas a dois meses.

Em relação aos pontos de entrega voluntária, constatou-se que em apenas metade das drogarias destinava-se um recipiente específico para este propósito. Tendo em vista que o descarte inadequado de medicamentos impõe riscos consideráveis para a saúde humana e para o meio ambiente de uma maneira geral. Os dados obtidos neste aspecto demonstram que a estrutura de recebimento dos descartes e resíduos de medicamento não ocorrem como Hiratuka (2013) propõe, isto é, metade das farmácias não oferecem estrutura de coleta adequada para seus clientes.

Existem duas categorias de custos em relação à coleta de materiais e resíduos: espaço de coleta e transporte. Estes custos dependem do volume de retorno de produtos, modos de transporte e nível de serviço desejado. Aspectos econômicos estão relacionados diretamente com as decisões em um sistema de logística reversa. O gerente necessita saber custos de diferentes alternativas para sua tomada de decisão (LAMBERT, S.; RIOPEL, D.; ABDULKADER, W., 2011). No entanto, todos os farmacêuticos responsáveis pelas drogarias não souberam informar quais os custos envolvidos neste processo.

Em relação ao destino final dos RSS, todas fazem uso do mesmo processo. Os resíduos são entregues a uma empresa terceirizada que recolhe o produto no estabelecimento e incinera-o de acordo com os padrões estabelecidos.

Embora a incineração seja atualmente a maneira indicada para destino e diminuição do volume dos medicamentos inutilizados, como método de evitar que estes sejam descartados indevidamente no ambiente, contaminando-o, devemos considerar que a incineração por sua vez não é o método ideal, uma vez que gera emissão de gases tóxicos à atmosfera (ALVARENGA; NICOLETTI, 2010).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo abordou a Responsabilidade Social Corporativa e a gestão de resíduos de medicamentos no varejo farmacêutico, com um enfoque especial à Logística Reversa. Neste estudo foram descritas algumas características da RSC das drogarias, bem como informações de logística reversa das mesmas. Com os resultados obtidos pode-se verificar que não é de pleno domínio das farmácias a legislação a respeito do tema, já que, conforme a análise das entrevistas, mesmo que todas as drogarias possuam um programa de destinação, poucas entendem com domínio a respeito dos Resíduos do Serviço da Saúde. Apesar da importância da existência de postos de coleta, serviço de recebimento de resíduos, divulgação de informações para os consumidores bem como a presença de um plano de gerenciamento de resíduos serem de fundamental importância para o cumprimento das exigências legais, constata-se que ainda há necessidade de maior adequação por parte das drogarias. Também pode-se afirmar que a minoria das drogarias demonstrou iniciativas de divulgação e conscientização, em relação a todos os *stakeholders*, especialmente os funcionários e clientes.

Embora exista a obrigatoriedade de implementação da PNRS desde 2010, são poucas as drogarias que cumprem à risca a Lei 12.305/2010 – a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Tendo em vista a importância do tema para a sociedade e para o meio ambiente, este estudo revela a necessidade de maior participação e divulgação das práticas relacionadas à sustentabilidade por parte das drogarias, embora nota-se que a exista a preocupação com um descarte adequado dos resíduos – em sua maioria, com grande potencial poluidor.

Caracteriza-se como limitação do estudo a quantidade de drogarias pesquisadas: como há grande variedade de redes e drogarias no varejo farmacêutico, bem como uma grande variedade de drogarias independentes e não vinculadas a redes, ressalta-se que a amostra é pouco representativa em relação ao universo estudado.

Acredita-se que os objetivos do estudo foram alcançados, uma vez que a pesquisa proporcionou uma análise comparada dos conceitos abordados, isto é, a respeito da Responsabilidade Social Corporativa e Logística reversa, identificando as principais características de cada um dos temas, bem como a associação entre eles.

Por fim, para trabalhos futuros, recomenda-se a ampliação desse estudo para uma gama maior de drogarias, a fim de investigar se a preocupação quanto ao descarte correto de medicamentos por parte das farmácias e população, as práticas de Responsabilidade Social, assim como a questão da logística reversa corresponde às implicações legais e à expectativa da

sociedade. Complementa também este estudo a compreensão do comportamento da população a respeito do uso racional de medicamentos, esclarecendo sua importância em relação ao tema, de modo a abordar não somente a respeito do descarte doméstico, bem como da diminuição da geração desses resíduos.

REFERÊNCIAS

ABDI. Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial. **Logística Reversa para o setor de medicamentos**. Brasília, 2013. Disponível em:

<<http://www.abdi.com.br/Estudo/Log%C3%ADstica%20Reversa%20de%20Medicamentos.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

ANVISA. **Resolução RDC nº 306 de 07 de dezembro de 2004**. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o Gerenciamento de resíduos de Serviços de Saúde. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/legislacao#/visualizar/27469>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

ANVISA. Acordo setorial aborda descarte de medicamentos vencidos. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

ALVARENGA, L.; NICOLETTI, M. Descarte doméstico de medicamentos e algumas considerações sobre o impacto ambiental decorrente. **Saúde: UNG**, v. 4, n. 3, p. 34-39, 2010.

BALLOU, R. H. **Logística empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 1993.

ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BERLE, A; MEANS, G. **Modern Corporation and private property**. Somerset: Transaction, 1991. Disponível em: <http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/106085/mod_resource/content/1/DCO0318_Aula_0_-_Berle__Means.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2016.

BRASIL. **Lei 12.305, de 30.08.2010**. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso em: 12 jun. 2016.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente. Resolução nº 358 de 29.04.2005. Dispõe sobre o Tratamento e a Disposição Final dos Resíduos dos Serviços de Saúde e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**, n. 142, p. 63-65, 2005.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **SiNiR**. Disponível em: <<http://sinir.gov.br/web/guest/logistica-reversa>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

CARROLL, A. B. A three-dimensional conceptual model of corporate performance. **Academy of Management Review**, v. 4, p. 497-505, 1979.

CARROLL, A. B. Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct. **Business & Society**, v. 38, n. 3, p. 268-295, 1999.

CARROL, B. Archie. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business Horizons**, July-August 1991.

- CAVALCANTI, C. et al. **Desenvolvimento e natureza: estudos para uma sociedade sustentável**. Recife, Brasil: Instituto de Pesquisas Sociais, Fundação Joaquim Nabuco, Ministério de Educação, Governo Federal, out. 1994.
- CHAVES, G. L. D.; BATALHA M. O. Os consumidores valorizam a coleta de embalagens recicláveis? Um estudo de caso da logística reversa em uma rede de hipermercados. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 13, n. 3, p. 423-434, 2006.
- CHRISTOPHER, M. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo: Thomson, 2007.
- CORTES, R. C.; BELLEN, H. M. V.; ZARO, E. S. Ferramentas de responsabilidade social: uma análise comparativa a partir das dimensões e modelos de RSC. In: ENCONTRO DA ANPAD, 38., Rio de Janeiro, 2014. **Anais do XXXVIII EnANPAD**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2014.
- COSTA, I. M. N. S. A et al. Processo de implantação do plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde nos hospitais públicos da Bahia: entraves e perspectivas. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Secretaria da Saúde do Estado da Bahia, v. 29, p. 27-38, Jan/ Jun 2005.
- DONALDSON, T.; PRESTON, L. E. The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications, **The Academy of Management Review**, v. 20, n. 1, p. 65-91, Jan. 1995.
- ELKINGTON, J. **Canibais com Garfo e Faca**. São Paulo: Makron Books, 2001.
- ELY, A. **Desenvolvimento sustentado e meio ambiente: uma abordagem holística e integrada da política, da economia, da natureza e da sociedade**. Porto Alegre: Feplam, 1992.
- FALQUETO, E.; KLIGERMAN, D. C.; ASSUMPÇÃO, R. F. Como realizar o correto descarte de resíduos de medicamentos? **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, p. 3283-3293, 2010.
- FARIA, A.; SAUERBRONN, F. A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 1, p. 7-34, 2008.
- FREIRE, R.; SANTOS, S. R. O.; SOUZA M. J.; FERREIRA, E. **Responsabilidade Social Corporativa: evolução histórica dos modelos internacionais**. 2008. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/257_257_RSC_-_evolucao_historica_dos_modelos.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2016.
- FREEMAN, R. E.; McVEA, J. A stakeholder approach to strategic management. In: HITT, M.; FREEMAN, E.; HARRISON, J. **Handbook of strategic management**. Oxford: Blackwell Publishing, 2000
- FREITAS, W. R. S.; JABBOUR, C. J. C. **Estudo & Debate**, Lajeado, v. 18, n. 2, p. 07-22, 2011.

FRIEDMAN, M. **The Social Responsibility of Business is Increase Its Profits**. N.Y.: New York Times Magazine, 1970.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.

HIRATUKA, C. et al. **Logística Reversa, aplicada ao setor de medicamentos**: Diagnóstico da situação dos resíduos de pós-consumo na cadeia, análise da infraestrutura, dos aspectos legais, da viabilidade econômica, dos benefícios socioeconômicos e da implantação do sistema de logística reversa pós-consumo. Campinas: Unicamp. 2013.

HOBSBAWM E. J. **A Era dos Extremos**: o breve século XX - 1914-1991. São Paulo: Companhia de Letras, 1995.

INSTITUTO ETHOS. **Indicadores Ethos de Responsabilidade Social**. São Paulo, 2000. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

LAKATOS, E.M., MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1986.

LAMBERT, S.; RIOPEL, D.; ABDUL-KADER, W. A reverse logistics decisions conceptual framework. **Computers & Industrial Engineering**, v. 61, p. 561-581, 2011.

LENZI, C. L. **Sociologia Ambiental**: risco e sustentabilidade na modernidade. Bauru: Edusc, 2006.

LEITE, P. R. **Logística Reversa**: meio ambiente e competitividade. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MACHADO, J. P. **Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa**. 5. ed. Lisboa: Livros Horizonte, 2003.

MOURA, B. **Logística**: Conceitos e Tendências. Lisboa: Editora Centro Atlântico, 2006.

NOVAES, A. G. Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, operações e planejamento. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

NOVAES, A. G. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração de Estocolmo sobre o Ambiente Humano (**Declaração de Estocolmo**), adotada de 5 a 16 de junho de 1972. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Meio-Ambiente/declaracao-de-estocolmo-sobre-o-ambiente-humano.html>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

PAURA, G. L. **Fundamentos da logística**, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Paraná, 2012. Disponível em:

<http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/proeja/fundamentos_logistica.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2016.

PLATT, A. A.; NUNES, R. **Logística e cadeia de suprimento**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2007. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/JanserGomes/livro-logistica-em-cadeia-de-suprimentos>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

ROGERS, D. S.; TIBBEN-LEMBKE, R. S. **Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices**. University of Nevada, Reno, 1998. Disponível em: <http://www.abrelpe.org.br/imagens_intranet/files/logistica_reversa.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2016.

SAUERBRONN, F. F.; FARIA, A. A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 1, p. 07-33, 2008.

SCHROEDER, I. **Responsabilidade Social Corporativa: Limites e possibilidades**. São Paulo: Ed. FGV, 2004.

SINGER, P. **Introdução à economia solidária**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2002.

SILVA, R.; CHAUVEL, M. Responsabilidade social no ensino em administração: um estudo exploratório sobre a visão dos estudantes de graduação. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 5, p. 1539-1563, 2011.

SILVA FILHO, C. F.; BENEDICTO, G. C.; CALIL J. F., **Ética, responsabilidade social e governança corporativa**. Campinas: Alínea, 2008.

STOCK, James R. **Reverse Logistics**. Oak Brook, IL: Council of Logistics Management, 1992.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1985.

TENÓRIO, F. G. (org). **Responsabilidade Social Empresarial: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

VETTORAZZI, K. M.; VENZAZZI, K. F. **Responsabilidade socioambiental dos produtores de medicamentos e farmácias sobre os resíduos sólidos de saúde: a logística reversa como possibilidade de coleta e correta destinação**. FAE-Centro Universitário, Cascavel-PR, nov. 2008.

WOOD, D. J. Corporate social performance revisited. **The Academy of management review**, v. 16, n. 4, p. 691-718, 1991.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APENDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM OS FARMACÊUTICOS DAS DROGARIAS

- 1) A farmácia possui um programa de descarte de resíduos? Explique.
- 2) A farmácia informa aos clientes suas práticas de Responsabilidade Social?

- 3) A farmácia informa o cliente a respeito da correta armazenagem e descarte do medicamento no ato da compra?
- 4) Com qual frequência e de qual modo é feita a coleta dos resíduos?
- 5) Existem equipamentos específicos / pontos de entrega voluntária (PEV) para o descarte dos resíduos?
- 6) Há algum incentivo da rede em relação a práticas de RSC do estabelecimento?
- 7) Os funcionários são orientados pela rede a respeito das práticas e como comunicá-las? Isto é, os funcionários são treinados e capacitados para orientar o consumidor a respeito do correto descarte dos produtos?
- 8) Há algum incentivo da rede/farmácia para os clientes aderirem as práticas? (Descontos ou bônus)
- 9) Existe algum tipo de parceria (laboratórios, prefeitura etc) que incentive ou colabore com as práticas?
- 10) Quanto de Resíduo químico-farmacêutico a farmácia gera (mensal/anual)?
- 11) Há quanto tempo a farmácia aderiu a um programa de destinação de resíduos?
- 12) Qual (ais) são os custos gerados para a destinação adequada dos RSSS (Resíduos Sólidos do Serviço de Saúde) no seu estabelecimento?
- 13) Qual é o destino final dos RSSS recolhidos no estabelecimento?
- 14) A farmácia incentiva a participação dos funcionários em programas de voluntariado ou desenvolve ações sociais (doações, apoio a projetos sociais, projetos sociais próprios)? Explique.