



Encontro Internacional sobre Gestão
Empresarial e Meio Ambiente

ANÁLISE DO GRAU DE ACESSIBILIDADE AOS RELATÓRIOS SOCIOAMBIETAIS DAS EMPRESAS LISTADAS NO ISE-BOVESPA

HELOISA HELENA MARQUES DA SILVA

Sem filiação

hheloiza@gmail.com

MARIA TEREZA SARAIVA DE SOUZA

FEI/SP

mariaterezasaraivas@gmail.com

ANÁLISE DO GRAU DE ACESSIBILIDADE AOS RELATÓRIOS SOCIOAMBIETAIS DAS EMPRESAS LISTADAS NO ISE-BOVESPA

RESUMO: O Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BOVESPA foi criado em resposta a uma tendência mundial de investidores que procuravam empresas rentáveis e sustentáveis para fazer seus investimentos. Este artigo tem o objetivo de verificar o grau de acessibilidade digital aos relatórios de sustentabilidade de empresas listadas no ISE/BOVESPA, no período de 2008 a 2014. Define-se como acessibilidade o ato de tornar disponível ao usuário toda informação que lhe seja franqueável em espaço digital. Por meio de um estudo exploratório, foram investigados os sites das 52 empresas listadas no ISE quanto ao grau de acesso aos relatórios de sustentabilidade. Quanto a acessibilidade os resultados mostram que 63% (33 empresas) apresentaram um grau de acesso fácil, 25% (13) médio e 12% (6) difícil. Constatou-se ainda que algumas empresas integrantes do ISE/BOVESPA entendem que o relatório de sustentabilidade são resultados financeiros internos, os quais grupos que não estejam diretamente relacionados às suas atividades não têm interesse. Quanto a usabilidade verificou-se que os sites das empresas tiveram avaliações, predominantemente positivas, mas quando essa avaliação passava pelo objetivo principal da pesquisa - o acesso aos relatórios -, essa avaliação oscilou significativamente.

Palavras chave: Indicadores de Sustentabilidade. Acessibilidade ao Espaço Digital. Relatório Socioambiental.

ANALYSIS OF THE ACCESSIBILITY LEVEL ENVIRONMENTAL REPORTS OF LISTED COMPANIES IN ISE-BOVESPA

ABSTRACT: The Corporate Sustainability Index (ISE) of the São Paulo Stock Exchange was created in response to a global trend of investors seeking profitable and sustainable businesses to make their investments. This article aims to assess the level of accessibility to digital sustainability reports of companies listed on the ISE / BOVESPA, in the period 2008 to 2014. It is defined as accessibility the act of making available to the user all the information to it in franqueável digital space. Through an exploratory study investigated the websites of 52 companies listed on the ISE in the degree of access to sustainability reporting. As for accessibility the results show that 63% (33 companies) had a degree of easy access, 25% (13) medium and 12% (6) difficult. It was also found that some companies of the ISE / BOVESPA understand that the sustainability report are domestic financial results, which groups that are not directly related to its activities have no interest. As for usability it was found that the websites of the companies had ratings, predominantly positive, but when that assessment passed through the main objective of the research - access to reports - such an assessment has fluctuated significantly.

Keywords: Sustainability Indicators. Accessibility to Digital Space. Social and Environmental Report.

1 INTRODUÇÃO

O Relatório Nosso Futuro em Comum, elaborado pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento em 1987, lançou um olhar crítico sobre o modelo de desenvolvimento adotado pelos países e propôs um conceito denominado de desenvolvimento sustentável, que é “o desenvolvimento que atende as necessidades do presente, sem o comprometimento das necessidades do futuro” (BRUNDTLAND, 1991, p. 87). O relatório aponta a importância do estabelecimento de padrões de consumo sustentável para a preservação de recursos naturais.

O conceito de desenvolvimento sustentável ganhou espaço no planejamento das nações com a Agenda 21 elaborada pela Conferência Eco-92 que estabeleceu a importância do comprometimento dos países na busca de soluções sustentáveis para os problemas socioambientais. Em um processo que envolvesse governos, empresas, organizações não governamentais e setores da sociedade (MMA, 2010).

A publicação da Agenda 21 brasileira pelo governo federal reforça a necessidade das empresas traçarem estratégias em relação sustentabilidade por meio do cumprimento das exigências da legislação ambiental, a criação de programas internos de conscientização e da adoção de normas voluntárias (MMA, 2004). A adoção dessas práticas pode aumentar a produtividade e a competitividade das corporações (SAVITZ, 2007), aliando lucros a atividades ambientalmente responsáveis.

O setor econômico brasileiro tem despertado para essa nova realidade, que se traduz em maior comprometimento da organização com a sustentabilidade como mostra as iniciativas da Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável (FBDS) que desenvolve várias pesquisas e estudos com os diversos setores sobre a sustentabilidade corporativa (FBDS 2006, 2007, 2009).

A FBDS finalizou em 2007 uma pesquisa com o setor financeiro brasileiro, em parceria com o Fórum de *Corporate Sustainability Management (CSM)* do *International Institute for Management Development (IMD)* e o Instituto COPPEAD de Administração da UFRJ (FBDS, 2007), intitulada Sustentabilidade Corporativa no Setor Financeiro Brasileiro. A pesquisa foi realizada com os altos executivos e gerentes de nível médio dos 10 maiores bancos brasileiros e teve como objetivo mapear os desafios para incorporação da sustentabilidade na estratégia dessas empresas. A pesquisa realizada com o setor financeiro revelou a introdução de aspectos sociais e ambientais na tomada de decisão das empresas, o que tem um forte impacto indireto como indutor de mudanças entre os stakeholders. A pesquisa revelou que 60% dos bancos entrevistados estavam adaptando sua estrutura organizacional para desenvolver o tema sustentabilidade. Oito instituições possuíam algum tipo de relatório para informações socioambientais, e dessas, quatro participavam do ISE/BOVESPA em 2007.

Os relatórios com informações socioambientais tem sido uma das ferramentas de comunicação de diversos setores econômicos para evidenciar ações de sustentabilidade. Nesse contexto, essa pesquisa tem o objetivo de verificar o grau de acessibilidade aos relatórios de sustentabilidade das empresas relacionadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial da BOVESPA.

O Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BOVESPA foi criado em resposta a uma tendência mundial de investidores que procuravam empresas rentáveis, mas, ao mesmo tempo que fossem sustentáveis para fazer seus investimentos. Essas aplicações foram chamadas de Investimentos Socialmente Responsáveis, seguindo a iniciativa de outras bolsas de valores como as Bolsas de Nova York, Joanesburgo e de Londres, que criaram seus índices de sustentabilidade.

A empresa que se candidata a participar do ISE/BOVESPA é questionada, dentre outros itens, se publica o relatório de sustentabilidade, qual é o conteúdo e de que forma é feita a divulgação desse relatório. Assim, esse estudo parte do pressuposto que empresas listadas no ISE/Bovespa deveriam tornar disponíveis seus respectivos relatórios de sustentabilidade para as partes interessadas, mostrando transparências nas dimensões econômicas, sociais e ambientais.

O artigo está estruturado da seguinte forma: a revisão da literatura, que apresenta os elementos do relatório de sustentabilidade da GRI, e suas implicações para a comunicação da empresa com os *stakeholders*, e a metodologia utilizada nos relatórios o ISE da Bovespa para verificar o grau de acessibilidade. Na sequência são apresentados os resultados, a análise e a discussão com base na revisão da literatura. Nas considerações finais são apresentados os principais resultados, as limitações da pesquisa e recomendações para futuros estudos.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Essa seção discorre sobre os conceitos de acessibilidade e usabilidade, os relatórios de sustentabilidade e sobre o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BOVESPA e seu questionário base para aprovação dos integrantes da carteira.

2.1 Acessibilidade e Usabilidade

Segundo Castells (2003), a internet é uma nova forma de interagir e de conceber a comunicação. O espaço digital apresenta para as organizações como uma forma eficiente de comunicação com os diversos grupos de interesse relacionados com seus negócios, sejam eles, acionistas, fornecedores, cliente, consumidores ou a sociedade em geral.

O conceito de acessibilidade diz respeito ao acesso ao espaço em que vivemos e ao espaço virtual, *internet*. Define-se como acessibilidade ao espaço digital o ato de tornar disponível ao usuário toda informação franquida de livre acesso, de forma a obtê-la com autonomia e sem prejudicar seu conteúdo (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002).

A usabilidade é a característica que vai definir se o manuseio de um software é rapidamente aprendido, sem provocar erros operacionais, auxiliando os usuários a atingirem seus objetivos. (FERREIRA; LEITE, 2003; SEFFAH, 2004; HARTSON; REX, 1993). As pessoas têm que ser capazes de compreender o funcionamento do *website* imediatamente após a digitalização da página inicial (NIELSEN; NORMAN, 2000).

Torres e Mazzoni (2004) mostram que a usabilidade e acessibilidade são dois critérios que agregam qualidade a um projeto de construção de conteúdos digitais. Definem usabilidade como sendo o grau de facilidade de uso de um conteúdo digital e afirmam que observar a acessibilidade consiste em considerar a diversidade de possíveis usuários e suas peculiaridades na interação com o conteúdo digital, levando-se em conta as limitações físicas do usuário ou ajuda técnica, *hardware e software*, que utiliza. Um sistema bem desenvolvido é aquele que garante uma comunicação clara e sua interface é utilizada pelo usuário sem chamar a atenção, para que o usuário possa focar na execução de seu objetivo (ROBERT, 1998; NORMAN, 1999; JOKELA, 2004).

A interface é a parte de um programa que interage com um usuário, um conectivo entre o usuário e a máquina, sendo a parte visível do sistema que reúne e apresenta na tela todas as funcionalidades e operações do programa (LEMOS; MAMEDE; NÓBREGA; PEREIRA; MEIRELLES, 2004).

As diretrizes da usabilidade têm as seguintes características centrais: o uso do produto - a eficiência e satisfação que proporciona; a interface e sua interação com o usuário; o processo usado para desenvolver o produto; a capacidade da organização em aplicar um design centrado no usuário (BEVAN, 2001). A observação dessas características determina a

eficiência do site, se seu design tem uma interface adequada para atender as necessidades do usuário e se as informações contidas no site serão facilmente acessadas.

A participação de pessoas em estudos que verificam o grau de usabilidade dos sites é uma prática muito usada por pesquisadores (LORANGER; SCHAD; NIELSEN, 2002; ANDREASEN; NIELSEN; SCHRODER; STAGE, 2007; NIELSEN, 2010). A pessoa é incentivada a realizar tarefas no *website* para verificar a facilidade em obter uma informação ou a realização de determinada tarefa. Para a avaliação aplica-se um questionário ou observa-se como o usuário interage com a interface e verifica-se o quanto o design do *website* facilita a interação com o usuário.

2.2 Relatórios Socioambientais

Na década de 60 foram as empresas norte-americanas as primeiras a elaborarem um documento que informava à sociedade sobre suas ações socioambientais, com o objetivo de melhorar a imagem corporativa perante os consumidores e acionistas. Essa iniciativa era uma resposta à pressão vinda da sociedade que exigia uma postura ética das corporações. Na década de 70, na Europa, a proposta de apresentar contas à sociedade popularizou-se entre as empresas. Em 1971, a companhia alemã Steag produziu uma espécie de relatório social. Em 1972, a empresa francesa Singer fez o primeiro balanço social da história das empresas (CUNHA; RIBEIRO, 2007; MARTINS; BERNARDO; MADEIRA, 2002).

Adotar posições socioambientalmente corretas tornou-se uma atitude estratégica para as empresas que sofrem pressões sociais e políticas (CARIDADE; PFANNEMULLER, 2010; ALMEIDA, 2007). A sociedade passou a se preocupar cada vez mais com postura ética adotada pelas empresas, fazendo com que comunicação organizacional torne-se uma ferramenta relevante, que informe suas escolhas organizacionais internas e externas aos stakeholders.

2.2.1 Balanço Social

O Instituto Brasileiro de Análises Econômicas (IBASE) elaborou o balanço social, que é utilizado pelas empresas brasileiras em parceria com pesquisadores e representantes de instituições públicas e privadas (IBASE, 2012). O Relatório proposto pelo IBASE é um demonstrativo quantitativo, que presta informações sobre as atividades socioambientais realizadas pelas empresas. Foram desenvolvidos modelos de balanço social contemplando as características de diversos tipos de instituições, sejam elas, de grande, pequeno ou médio porte, ONGs ou cooperativas (FIDES, 2010).

As informações contidas no balanço social basicamente se dividem em: a identificação da instituição - o nome, a atividade, em alguns modelos pede-se o número do CNPJ e responsável pelo preenchimento; indicadores do corpo funcional que relata informações sobre os funcionários - quantidade, cargo ocupado e média salarial paga por etnia e gênero, grau de alfabetização dos funcionários; indicadores internos e externos: nos internos são relatados os valores dos investimentos sociais para funcionários - saúde, alimentação, creche ou auxílio creche, medicina do trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional - e nos externos, a empresa relata os valores investidos na comunidade em cultura, lazer e educação, meio ambiente e incentivo ao voluntariado; nos indicadores econômicos a instituição relata informações sobre os seus dividendos, impostos pagos e valor pago na folha de pagamento, valor dos fundos, valores pagos a cooperados; nas informações sobre ética, transparência e responsabilidade social, item encontrado no modelo destinado às Ongs, são relatadas ações relativas a processos internos da instituição, tais como: eleição de coordenadores e escolha de parceiros.

Oliveira (2005), em sua análise, verificou que os balanços sociais precisam de uma estruturação mais adequada quanto ao relato das informações. Os pesquisadores Bufoni,

Muniz e Ferreira (2009), Pereira, Faria e Souza (2009) também verificaram que alguns itens, que determinam as informações a serem prestadas no Balanço Social do IBASE precisam ser melhor especificados.

Em 2007 o Instituto Ethos lança um guia de elaboração de balanço social e relatório de sustentabilidade, com o objetivo de auxiliar a empresa a elaborar de forma mais clara o balanço social de acordo com o modelo do IBASE e seu relatório de sustentabilidade de acordo com a metodologia do GRI, que trazem em seu corpo a descrição das ações realizadas pela instituição e seus objetivos, a posição socioambiental das empresas que justifica os investimentos que fazem em projetos para comunidade, funcionários e em modificação de processos (ETHOS, 2007).

O Instituto ETHOS adiciona ao modelo quantitativo do IBASE um perfil qualitativo no qual as instituições passam a informar quando, onde e porque de suas ações (ETHOS, 2007), incluindo a elaboração de seis princípios essenciais que asseguram a qualidade do relatório: Relevância – que as informações que sejam úteis aos usuários do relatório; Veracidade – que as informações sejam consistentes, apresentadas de forma adequada e prudente, descritas com neutralidade, relevantes em relação às atividades da empresa e apresentados os aspectos positivos e negativos; Clareza – a linguagem utilizada para elaboração do balanço social deve considerar a variedade do público que vai utilizar o relatório; Comparabilidade – as informações expressas de forma consistente devem possibilitar comparações; Regularidade – período em que as informações são prestadas e os meios utilizados para isso sugerem a internet como um meio para divulgação; e Verificabilidade – auditar as informações prestadas, incluir o parecer de especialistas externos e uma mensagem do presidente da empresa que expresse seu compromisso com a legitimidade das informações.

2.2.2 Global Reporting Initiative

O *Global Reporting Initiative (GRI)* é um indicador concebido em 1997 pela Coalition for Environmentally Responsible (CERES), uma rede norte-americana de investidores, organizações ambientais e outros grupos de interesse, com o objetivo de divulgar informações sobre sustentabilidade, utilizado por instituições de qualquer porte, setor, ou localidade. O desenvolvimento de sua estrutura foi realizado entre o período de 1997 a 1999, ano em que UNEP - United Nations Environment Programme passa a ser sua parceira garantindo uma plataforma global para o GRI. Em 2000 o primeiro relatório com a estrutura completa é liberado. O Conselho da CERES, em 2001, decide separar o GRI como uma instituição independente (GRI, 2014).

Por levar em conta questões práticas enfrentadas por vários tipos de organizações, desde pequenas empresas até grupos com operações variadas, o relatório de sustentabilidade elaborado de acordo com as diretrizes do GRI pode ser usado como: padrão de referência (benchmarking); demonstração de como a empresa é influenciadora/influenciada por expectativas de desenvolvimento sustentável e; comparação entre organizações ao longo do tempo (GRI, 2006).

Lee (2007) afirma que o GRI está emergindo como uma importante ferramenta de comunicação sobre o desempenho e a responsabilidade social das organizações para o stakeholders. Nas Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade, guia elaborado pelo GRI, são fornecidas orientações que auxiliam na escolha do conteúdo, para que as empresas possam, por meio de medições e de uma forma equilibrada, precisa e confiável, elaborar um relatório socioambiental que preste conta aos stakeholders internos e externos.

O GRI tem por objetivo criar valor aos stakeholders, possuindo maior abrangência, mesmo não incluindo critérios financeiros, apresentando-se como a iniciativa que mais converge para o conceito de desenvolvimento sustentável (CORAL; STROBEL; SELIG, 2004).

A empresa pode adotar parcial ou integralmente as orientações para elaborar seu relatório. O GRI estabelece quatro princípios para escolha do conteúdo: materialidade; inclusão dos stakeholders; contexto da sustentabilidade e abrangência. E seis princípios para assegurar a qualidade das informações: equilíbrio, comparabilidade, exatidão, periodicidade, clareza e confiabilidade. A Figura 1 apresenta os níveis de elaboração de relatório do GRI:

Nível de Aplicação do Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Perfil da GRI	Responda aos itens: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		O mesmo exigido para o nível B	
	Informações sobre a Forma de Gestão da GRI	Não exigido	Com Verificação Externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com Verificação Externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com Verificação Externa
	Indicadores de Desempenho da GRI & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, dir. humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada Indicador essencial da GRI e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	

*Suplemento Setorial em sua versão final.

Quadro 1: Nível de aplicação do relatório do GRI

Fonte: GRI, 2012

As empresas podem relatar do nível C com um relatório mais simples e restrito(contendo 10 indicadores relevantes até o nível A+ produzir um relatório bastante abrangente utilizando todos os indicadores.

2.3. Índice de Sustentabilidade Empresarial da BOVESPA

Em 2005 a BM&FBovespa junto com associações e ONGs formou um grupo de trabalho que definiu um conjunto de critérios que avalia o comprometimento das empresas quanto à sustentabilidade para criar o seu Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Esses critérios se baseiam nas dimensões econômicas, sociais e ambientais. Os integrantes do grupo de trabalho formam o atual Conselho Deliberativo do Índice de Sustentabilidade Empresarial - CISE (BM&FBOVESPA, 2010)

O ISE tem o objetivo de ser um guia para investimentos socialmente responsáveis, por meio de uma carteira de empresas que atendem aos critérios de sustentabilidade, verificados pelo questionário, que é avaliado pelo CISE e presidido pela Bovespa. Esse conselho faz anualmente uma avaliação dos questionários enviados pelas empresas que se candidatam ou desejam continuar a fazer parte da carteira ISE.

O questionário é composto por 353 perguntas divididas em sete dimensões. Essas dimensões se dividem em até cinco critérios, que se subdividem em até dezessete indicadores. Dentro dos indicadores estão os temas sob os quais as perguntas são elaboradas (ISE, 2009). Em cada pergunta do questionário há notas explicativas das perguntas ou notas complementares que indicam os documentos e informações complementares que os respondentes devem anexar ao questionário para maior compreensão e comprovação da resposta. No final do questionário há um glossário com a definição de vários termos utilizados

para a formulação das perguntas. No Quadro 2 pode-se observar as dimensões, os critérios, os indicadores e as perguntas que compõem o índice.

DIMENSÃO	CRITERIOS E SEUS INDICADORES-(quantidade de perguntas)
Geral	Critério I- Compromissos: 1) Compromisso fundamental-(9); 2) Compromissos voluntários-(4); Critério II- Alinhamento: 3) Consistência dos compromissos-(6); 4) Remuneração-(5); Critério III- Transparência: 5) Relatórios-(12); Critério IV- Combate a Corrupção: 6) Combate a corrupção-(7).
Natureza do produto/ Serviço	Critério I- Impactos pessoais do uso do produto: 1) Risco para o consumidor ou terceiros-(1); Critério II- Impactos difusos para o uso do produto: 2) Riscos difusos-(11); 3) Observância do princípio da precaução-(2); Critério III- Cumprimento legal: 4) Informações ao consumidor-(2); 5) Sanções judiciais ou administrativas-(4).
Governança Corporativa	Critério I- Propriedade: 1) Proteção aos minoritários-(10); 2) Transparência-(8); 3) Cumprimento legal-(3); Critério II- Conselho de administração: 4) Estrutura do conselho de administração-(6); 5) Dinâmica do conselho de administração-(5); Critério III- Gestão: 6) Qualidade da gestão-(2); Critério IV- Auditoria e Fiscalização: 7) Prestação de contas-(11); Critério V- Conduta e conflito de interesses: 8) Conduta e conflito de interesses-(12).
Econômico-Financeira	Critério I- Política: 1) Planejamento estratégico-(3); 2) Ativos intangíveis-(1); 3) Defesa da concorrência-(1); Critério II- Gestão: 4) Riscos e oportunidades corporativos-(6); 5) Crises e planos de contingência-(2); 6-Ativos intangíveis-(1); 7) Gestão do desempenho-(1); 8) Defesa da concorrência-(1); Critério III- Desempenho: 9) Demonstrações financeiras-(4); 10) Lucro econômico-(2); 11) Equilíbrio do crescimento-(1); Critério IV- Cumprimento legal: 12-Histórico-(3).
Ambiental	Critério I- Política: 1) Compromisso, abrangência e divulgação-(3); Critério II- Gestão: 2) Responsabilidade ambiental-(2); 3) Planejamento-(6); 4) Gerenciamento e monitoramento-(8); 5) Sistema de gestão-(2); 6) Comunicação com partes interessadas-(7); 7) Compromisso global: mudanças climáticas e biodiversidade-(13); Critério III- Desempenho: 8) Consumo de recursos ambientais-inputs-(14); 9) Emissões e resíduos-(6); 10) Emissões e resíduos críticos-(1); 11) Seguro ambiental-(1); Crítérios IV- Cumprimento legal: 12) Área de preservação ambiental-(5); 13) Reserva legal-(1); 14-Passivos ambientais-(1); 15) Requisitos administrativos-(1); 16) Procedimentos administrativos-(3); 17) Procedimentos judiciais-(11).
Ambiental - Instituições Financeiras(IF)	Critério I- Política: 1) Compromisso, abrangência- divulgação de políticas e critérios ambientais(13); Critério II- Gestão: 2) Responsabilidade socioambiental nos negócios-(2); 3) Gerenciamento e monitoramento de risco socioambiental-(4); 4) Gerenciamento e monitoramento de fornecedores-(4);5) Engajamento com partes interessadas-(2); 6) Compromisso global: mudanças climáticas e biodiversidade-(2); 7) Produtos e serviços socioambientais-(2); Critério III- Desempenho: 8) Consumo de recursos-inputs-(3); 9) Saúde e segurança no trabalho-(1); Critério IV- Cumprimento legal: 10) Área e preservação permanente, reserva legal e áreas contaminadas-(1).
Social	Critério I- Política: 1) Compromisso com princípios e direitos fundamentais nas relações de trabalho-(7); 2) Participação em políticas públicas-(4); 3) Respeito a privacidade, uso da informação de marketing-(4); Critério II- Gestão: 4) Aplicação dos compromissos com princípios e direitos fundamentais nas relações de trabalho-(7); 5) Relação com a comunidade-(7); 6) Relação com fornecedores-(2); 7) Relação com clientes e consumidores-(9); Critério III- Desempenho: 8) Diversidade e equidade-(14); 9) Contratação de trabalhadores terceirizados-(1); 10) Gestão de fornecedores-(3); 11) Resolução de demandas de Clientes-(2); Critério IV- Cumprimento legal: 12) Público interno-(5); 13) Clientes e consumidores-(3); 14) Sociedade-(6).

Quadro 2: Descrição do questionário ISE.

Fonte: Questionário ISE-2010

Algumas perguntas que compõe a Dimensão Geral tratam direta ou indiretamente da acessibilidade ao relatório socioambiental. No indicador 5-Relatórios, contido no critério III, Transparência, a primeira pergunta questiona se a empresa publicou no último ano o relatório de sustentabilidade. Uma nota explicativa informa que não basta que o relatório seja quantitativo ou detalhe um projeto realizado pela empresa, ele deve ser o mais abrangente possível. No glossário do questionário verifica-se que o termo relatório de sustentabilidade está definido como: “diferentes tipos de relatórios que se destinam à publicação do desempenho de uma organização considerando os aspectos econômico, ambiental e social. Relatórios dessa natureza são também frequentemente chamados de Relatório Social, Relatório socioambiental e Balanço Social, entre outras denominações” (ISE, 2009).

Na terceira pergunta, se a empresa respondeu sim para a primeira, pergunta-se qual o padrão internacional é usado para a elaboração do seu relatório de sustentabilidade: a) GRI; b) outros; ou c) não adota nenhum padrão.

Na quarta pergunta, caso a empresa tenha respondido sim para a anterior, pergunta-se o que é possível encontrar no relatório de sustentabilidade: a) apresentação de todas as organizações controladas ou influenciadas pela companhia; b) temas e desafios, atuais e futuros, relacionados à sustentabilidade do setor em que a companhia atua; c) demonstração de conformidade com as normas, leis ou acordos internacionais, mandatórios ou voluntários com importância estratégica para a companhia e suas partes interessadas; d) externalidades negativas provocadas a sociedade e ao meio ambiente decorrente do uso do seu produto, serviço ou atividade (considerando-se o princípio da materialidade); e) Todas as requeridas no modelo de balanço social recomendado pelo IBASE; f) parecer de auditoria independente sobre a verificação de todo seu conteúdo (não apenas das demonstrações contábeis financeiras, balanço patrimonial, entre outros) - na nota explicativa dessa pergunta pede-se que o respondente indique em que páginas são encontradas as informações e que indique se a numeração refere-se ao relatório físico ou digital.

Na sétima pergunta do indicador, questiona-se sobre qual forma o relatório é disponibilizado pela empresa; a) integralmente e disponibilizado em mais de um idioma; b) publicado para as partes interessadas prevendo suas dificuldades específicas de acessibilidade; d) se foram publicadas versões adicionais que estimulem a leitura das partes interessadas prevendo suas áreas de interesse; ou e) se nenhuma das anteriores - a nota explicativa desta pergunta cita que o questionamento não se refere à simples transposição do conteúdo do relatório físico para o website da empresa, deixando claro que a pergunta está relacionada à publicação do relatório seja ela física ou digital.

Na décima segunda pergunta do questionário do ISE-Bovespa a empresa é questionada se os indicadores de sustentabilidade são disponibilizados em áreas de livre acesso no website da empresa: a) sim; b) sim, em área de dedicação exclusiva a sustentabilidade; c) não. A nota complementar da pergunta solicita que o respondente informe o endereço eletrônico onde encontra-se a informação.

3 MÉTODO DE PESQUISA

A verificação do grau de acesso aos relatórios socioambientais das companhias relacionadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial da BOVESPA foi realizado por meio de consulta de *websites* dessas empresas. O estudo é exploratório, por meio de investigações nos sites das empresas listadas, o que contribuiu para o planejamento de pesquisa considerar muitos aspectos diferentes do fenômeno estudado (SELLTIZ; JAHODA; DEUTSCH; COOK, 1967).

Segundo Winckler e Pimenta (2002, p.17-118), os métodos mais comuns para avaliação da usabilidade podem ser classificados, primeiramente, como de inspeção de usabilidade e testes empíricos com a participação de usuários. Nos testes empíricos o questionário é uma

ferramenta muito útil para coletar informações sobre a qualidade da interface. A pessoa é instruída sobre uma tarefa que deverá realizar no website e responde a perguntas sobre o uso do *site* ou é estimulada a falar em voz alta o que está pensando e fazendo enquanto usa. Para Nielsen (1993 p.362) cinco usuários são uma quantidade suficiente para identificar até 70% dos problemas da interface inspecionada.

A análise de conteúdo admite tanto abordagens quantitativas quanto qualitativas, presta-se tanto aos fins exploratórios quanto ao de verificação, confirmando ou não hipóteses ou suposições preestabelecidas. A análise de conteúdo é composta por três etapas: a) a análise preliminar, b) a exploração do material, c) tratamento dos dados e interpretação (VERGARA, 2010).

3.1 Amostra da pesquisa

A amostra da pesquisa foram todas as empresas relacionadas no ISE/BOVESPA no período de 2008 a 2014, totalizando 52 empresas, como mostra o Quadro 3. Foram marcados os anos em que a empresa estava relacionada no índice ISE.

EMPRESAS	Anos							EMPRESAS	Anos						
	08	09	11	12	13	14	15		08	09	11	12	13	14	15
AES Tietê	x	x	x	x	x	x	x	FIBRIA		x	x	x	x	x	x
Anhanguera			x	x				Gerdau/ G Met	x	x	x	x	x	x	x
Banco do Brasil	x	x	x	x	x	x	x	Inds. Romi	x	x					
Bic Banco			x	x	x	x	x	Itau/Unibanco	x	x	x	x	x	x	x
Bradesco	x	x	x	x	x	x	x	Itausa		x	x	x	x	x	x
Brasil Foods	x	x	x	x	x	x	x	JSL							x
Braskem	x	x	x	x	x	x	x	Light	x	x	x	x	x	x	x
B2W Digital							x	Lojas Americanas							x
CCR SA				x	x	x	x	Lojas Renner							x
Celesc	x							Klabin						x	x
Cemig	x	x	x	x	x	x	x	Natura	x	x	x	x	x	x	x
Cesp	x	x	x	x	x	x		Odontoprev	x						
Cielo						x	x	Oi (Telemar)	x	x	x	x	x	x	
Coelce	x	x	x	x	x	x	x	RedeCard		x	x	x			
copaza			x	x	x	x		Sabesp	x	x	x	x	x	x	x
Copel		x	x	x	x	x	x	Sul América		x	x	x	x	x	x
CPFL Energia	x	x	x	x	x	x	x	Suzano Papel	x	x	x	x	x	x	
DASA	x	x						Santander			x	x	x	x	x
Duratex	x	x	x	x	x	x	x	Telefonica Brasil					x	x	x
Ecorodovias				x	x	x	x	Tim Part SA.	x	x	x	x	x	x	x
EDP	x	x	x	x	x	x	x	Tractebel	x	x	x	x	x	x	x
Eletrobras	x	x	x	x	x	x	x	Usiminas		x					
Eletropaulo	x	x	x	x	x	x	x	Ultrapar			x	x	x		
Embraer	x	x	x	x		x	x	VCP	x						
EVEN		x	x	x	x	x	x	Vale			x	x	x	x	x
FLEURY						x	x	Weg					x	x	x

Quadro 3: Relação de empresas relacionadas no ISE/BOVESPA entre 2008 e 2015.

Fonte: ISE-BOVESPA (2015)

Para a organização desta listagem levou-se em conta os seguintes eventos: duas empresas foram originadas da fusão de outras empresas já listadas, são elas a Brasil Foods, união da Perdigoão com a Sadia e a Fibria, união da Aracruz e Votorantin; a empresa EDP até

2013 era designada como Energias Brasil; A empresa Oi comprou a Telemar que aparecia no índice até 2013 e a empresa Telefonica Brasil comprou a VIVO; no demonstrativo de evolução do índice ISE (ISE-Bovespa, 2015) o ano de 2010 não está relacionado.

3.2 Coleta de dados

A pesquisa contou com a participação de cinco voluntários, duas mulheres e três homens, todos com idade entre 32 a 45 anos; duas pessoas dominam o uso da internet; três têm interesse em ações socioambientais de empresas; todos acessaram os sites das empresas pela primeira vez. Como introdução para o estudo foi realizado um treinamento para todos informando sobre conceitos básicos de relatório socioambiental e seu conteúdo e sobre o conteúdo do questionário aplicado. Todos os participantes utilizaram o mesmo equipamento, notebook com 3GB de memória e processador *Pentium (R) Dual-Core* e acessam a internet pelo *Mozilla Firefox* versão 3.6.12 com conexão de banda larga de 2Mbps para fazer a investigação nos sites.

Para determinar o grau de acessibilidade percebida pelos voluntários em relação aos relatórios socioambientais das empresas relacionadas no ISE/BOVESPA foram adotadas as seguintes etapas de investigação:

- levantamento dos endereços eletrônicos (*Website*) das 52 empresas listadas no ISE/BOVESPA nos anos de 2008 a 2015;
- acesso aos *websites* das empresas para procurar o relatório socioambiental;
- Durante o acesso os voluntários respondiam a um bloco de perguntas relacionadas às tarefas solicitadas.

Para a realização desse estudo foi elaborado um questionário com 13 itens, dividido em duas partes: A primeira parte, composta por seis perguntas fechadas (sim/não), teve a finalidade de verificar o grau de acesso ao relatório, e a segunda composta por cinco afirmativas que utilizaram uma escala de *Likert*. O objetivo foi fazer uma avaliação da facilidade do usuário em entender o funcionamento do site, como mostra o Quadro 4.

Site/ Empresa:					
P1 - O site tem uma área dedicada a sustentabilidade? () sim () não					
P2 - Área dedicada sustentabilidade está identificada na primeira pagina do site? () sim () não					
P3 - Área dedicada sustentabilidade auxiliou na busca do relatório? () sim () não					
P4 - Conseguiu encontrar o relatório? () sim () não					
P5 - Havia um link para o relatório na primeira página do site? () sim () não					
P6 - Este site precisa de explicações introdutórias para auxiliar o acesso o relatorio? () sim () não					
O quanto concorda com estas declarações?	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Não sei	Discordo parcialmente	Discordo plenamente
D1 - É difícil movimentar-se neste site					
D2 - Este site é muito lento					
D3 - Usar este site pela primeira vez foi fácil					
D4 - Consigo o que esperava quando clico nos links deste site					
D5 - Tudo neste site é fácil de entender					

Quadro 4 Questionário aplicado

Fonte: elaborado pelos autores

As perguntas (P) foram elaboradas com o objetivo de verificar as seguintes situações:

P1- o site tem uma área dedicada a sustentabilidade é um item diretamente relacionado com o acesso ao relatório; P2 - a área estar identificada na primeira página do site agiliza o

processo de busca ao relatório; P3 - essa área dedicada a sustentabilidade facilitou o encontro do relatório, com um link ou uma explicação introdutória para o relatório; P4 - o relatório foi efetivamente encontrado; P5 - o relatório foi encontrado por um link na primeira página do site; P6 - o site precisa de uma explicação introdutória para que o relatório seja encontrado, por exemplo, a empresa nomeia o relatório por um termo que não é usual, ele compõem um outro relatório ou ele estava disponível em uma área em que o usuário não procuraria. Essa pergunta foi elaborada tendo como base uma declaração do questionário WAMMI, - *This web site needs more introductory explanations* (WAMMI, 2010.).

As declarações (D) foram retiradas do modelo desenvolvido pelo *website Analysis and Measurement Inventory-WAMMI*, constituído por um conjunto de 20 afirmações que avaliam o grau de satisfação do usuário em relação a interface do website, utilizando a escala de Likert de cinco pontos (WAMMI, 2010). Foram selecionadas cinco declarações do questionário da WAMMI de acordo com os seguintes critérios: baixo grau de subjetividade e alto grau de contribuição com o objetivo desse estudo. As declarações selecionadas verificaram: D1 - a facilidade com que o usuário se movimenta no site seguindo as orientações disponibilizadas pela interface por meio de sua construção estrutural – menus, link, páginas; D2 - a rapidez do site ao realizar as tarefas, por exemplo, lentidão para carregar uma página; D3 - a facilidade em entender o funcionamento do site, por ser a primeira vez que é acessado; D4 - a eficiência do layout do site, os termos usados indicavam o que se esperava achar, os link bem posicionados, menus identificados e definidos; D5 - a percepção sobre a facilidade de uso do site como um todo.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos questionários sobre o grau de acesso aos relatórios de sustentabilidade das empresas foi realizado, seguindo os critérios apresentados no Quadro 5.

FÁCIL:	- o relatório foi encontrado com unanimidade pelos participantes;
MÉDIO:	- o relatório foi encontrado sem unanimidade pelos participantes;
DIFÍCIL:	- o relatório não foi encontrado pelos participantes

Quadro 5: Critérios de dificuldade

Fonte: elaborado pelos autores

Para as perguntas P1(O site tem uma área dedicada a sustentabilidade?) e P2 (Área dedicada sustentabilidade está identificada na primeira pagina do site?), das 52 empresas com os sites pesquisados, em 15 sites não foi encontrada uma área dedicada a sustentabilidade (P1). Das 37 empresas que tinham uma área dedicada a sustentabilidade no site, 17 não disponibilizavam um link na primeira página (P2).

Quanto a pergunta P4 (Conseguiu encontrar o relatório?), os participantes conseguiram, Achar Com Unanimidade (ACU), o relatório de 33 das empresas, 13 relatórios foram Achados Sem Unanimidade (ASU) e o relatório de 6 empresas Não Foram Achados (NFA).

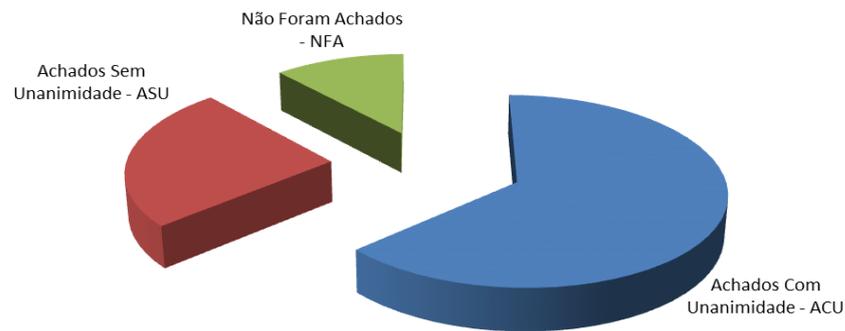


Gráfico 2: Acesso aos relatórios socioambientais.

Fonte: dados da pesquisa

Dos 33 relatórios que foram achados com unanimidade (ACU), 23 tiveram o acesso auxiliado pela área dedicada a sustentabilidade (P3-Área dedicada sustentabilidade auxiliou na busca do relatório?), e 12 tinham um link para o relatório na primeira página do site (P5-Havia um link para o relatório na primeira página do site?) e, em alguns casos, simultaneamente na área de sustentabilidade. Os participantes foram estimulados a declarar sua percepção sobre a busca (WINCKLER; PIMENTA, 2002), contribuindo positivamente para os resultados.

Quanto as 13 empresas que tiveram seus relatórios achados sem unanimidade ASU, foram levantadas as seguintes razões para a falta de unanimidade:

- Nome do relatório: verificou-se que algumas empresas nomeiam o relatório como relatório anual; os participantes que assinalaram ter achado abriram o relatório para pesquisar o conteúdo: em alguns casos o relatório tinha acrescido ao título o termo sustentabilidade, em outros o participante leu conteúdo. Dois participantes expressaram que o título provocou confusão na busca, forçando uma leitura de outros documentos durante a procura prolongando a busca. Os participantes que leram o conteúdo identificaram-no documento os princípios do GRI (GRI, 2012) e as dimensões utilizada pelo ISE/BOVESPA (ISE, 2009).

- Área de localização: o relatório estava localizado em uma área imprevista, nomeada como governança, destinada aos acionistas ou junto aos relatórios contábeis. Três participantes não investigaram essas áreas por entenderem que esse documento não é exclusivo para acionistas e funcionários da empresa ou por ser diferente de um relatório contábil. Constatou-se que os cinco usuários apontaram uma gama variada de observações (NIELSEN,1993).

Na questão P6 (Este site precisa de explicações introdutórias para auxiliar o acesso o relatório?), dos 33 relatórios ACU, em cinco deles, os participantes apontaram que o site deveria ter explicações introdutórias que auxiliassem o acesso ao relatório. Em 10 sites, das 13 empresas com relatórios ASU e em todos os sites onde os relatórios Não Foram Achados (NFA) houve o mesmo apontamento.

Na parte do estudo que consistia na avaliação da usabilidade do site da empresa, verificaram-se os seguintes resultados: Para as duas declarações negativas, D1 (É difícil movimentar-se neste site) e D2 (Este site é muito lento). Em D1, os participantes concordaram com a declaração para seis empresas, dessas uma recebeu concordo totalmente (CT) e para cinco concordaram parcialmente (CP). Para D2 (Este site é muito lento), os participantes concordaram para o site de duas empresas. Mais de 85% obtiveram uma avaliação positiva nas duas questões.

Na declaração D3(Foi fácil usar este site pela primeira vez), os participantes concordam (CP e CT) com a afirmação para 44 (85%) sites de empresas, quatro sites receberam discordo, três parcialmente (CP) e um totalmente (DT).

Verificou-se ainda que nos itens em que os sites das empresas foram avaliados, levando-se em conta somente a usabilidade, as avaliações foram predominantemente positivas, mas quando essa avaliação passava pelo objetivo principal da pesquisa - o acesso aos relatórios -, essa avaliação oscilou significativamente.

A internet é uma ferramenta que possibilita um contato com todos os grupos que tenham um interesse nas atividades da empresa e deve ser utilizada para intensificar esse canal de comunicação direto por meio de um acesso eficiente. Os relatórios socioambientais são de interesse de diversos *stakeholders*, mas algumas empresas dificultam o acesso a essas informações.

Uma das limitações do estudo foi o entendimento sobre o conteúdo dos relatórios de sustentabilidade de alguns dos participantes da pesquisa, que identificaram relatório anual e demonstrativos financeiros como relatórios socioambientais. Para futuras pesquisas, recomenda-se a ampliação desse estudo exploratório, por meio da participação de um grupo maior de respondentes com conhecimento prévio do conteúdo dos relatórios de sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

- ANDREASEN, M. S.; NIELSEN, H. V.; SCHRODER, S. O.; STAGE, J. What Happened to Remote Usability Testing? An Empirical Study of Three Methods. **Journal Proceedings - Usability Evaluation**, p. 24-42, Apr/May, 2007.
- ALMEIDA, F J R de. Ética, desenvolvimento moral e desempenho social das organizações: um modelo integrado de determinantes culturais e contextuais. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 11, n. 3, jul./set., p. 105-125, 2007.
- BEVAN, N. International standards for HCI and usability 2001. **International Journal of human-computer studies**, v. 55 Issue. 4, p.533-552, oct. 2001
- BM&FBOVESPA. Índice de Sustentabilidade Empresarial. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br/Indices/download/ResumoISENovo.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2010.
- BRUNDTLAND, G. H. **Nosso futuro comum**. Rio de Janeiro: FGV, 1991.
- BUFONI, A; MUNIZ, N P e FERREIRA, A C de S. O processo de certificação socioambiental das empresas: Estudo de caso do certificado 'empresa cidadã'. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 13, especial, p.19-38, jun. 2009.
- CARIDADE, A V e PFANNEMULLER. C M. Gestão estratégica socioambiental como alavanca de valor da empresa. Disponível em <www.unifae.br/publicacoes/pdf/sustentabilidade/annelise_cinthia.pdf> acesso em 25 maio.2010.
- CASTELLS, M. **A galáxia da internet – Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2003.
- CORAL, E.; STROBEL, J. S.; SELIG, P. M. **A competitividade empresarial no contexto dos indicadores de sustentabilidade corporativa**. Trabalho apresentado ao 24º Encontro Nacional de Engenharia de Produção – Florianópolis, 2004.
- CUNHA, J V A e RIBEIRO, S R. *Evolução e estrutura do Balanço Social no Brasil e países selecionados: um estudo empírico*. **Revista de Administração Contemporânea - eletrônica**, São Paulo, v 1, n.2, p.136-152 maio/ago.2007.
- ETHOS. Guia para elaboração do balanço social e relatório de sustentabilidade – 2007. Disponível em

<http://www.uniethos.org.br/_Uniethos/Documents/GuiaBalanco2007_PORTUGUES.pdf> acesso em 20 mar.2013.

IBASE – Gomes, Ciro. **Um pouco da história do Balanço social**. Disponível em <<http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>> acesso em 19 abr.2012.

FBDS. **Sustentabilidade corporativa em três setores do Brasil – 2006**. Disponível em <<http://www.fbds.org.br/fbds/IMG/pdf/doc-144.pdf>> acesso em 11 abr.2010.

_____. Lins, C; Wanjberg, D. **Sustentabilidade corporativa no Setor financeiro brasileiro** -agosto de 2007. Disponível em <<http://www.fbds.org.br/IMG/pdf/doc-243.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2012.

_____. Lins, C; Saavedra, R. **Sustentabilidade corporativa no Setor sucroalcooleiro brasileiro** - agosto de 2007. Disponível em <<http://www.fbds.org.br/IMG/pdf/doc-253.pdf>> Acesso em: 11 abr. 2012.

_____. **Os impactos da crise econômico-financeira global na agenda de sustentabilidade corporativa: um estudo de empresas brasileiras líderes em sustentabilidade** - julho de 2009. Disponível em: <<http://www.fbds.org.br/fbds/IMG/pdf/doc-403.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2012.

FERREIRA, S. B. L.; LEITE, J.C.S.P. Avaliação da usabilidade em sistemas de informação: o caso do sistema submarino. **Revista de Administração Contemporânea**, São Paulo, v.7, n.2, p. 115-137, abr./jun., 2003.

FIDES. **Guia para elaboração do balanço social-2003 Ethos**. Disponível em <http://www.fides.org.br/guia_elaboracao.pdf.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2013.

FIDES. **Modelos de balanços sociais**. Disponível em <http://www.fides.org.br/balanco_social_modelo.htm>. Acesso em: 20 mar. 2010.

GRI.**History**. Disponível em: <<http://www.globalreporting.org/AboutGRI/WhatIsGRI/History/>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

GRI. **Relatórios de Sustentabilidade da GRI: quanto vale essa jornada?** -2012.

Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Portuguese-Starting-Points-2-G3.1.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2013.

HARTSON, D. Rex, H. **Developing User Interfaces, Ensuring Usability Through Product & Process**. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1993.

ISE. **Questionário ISE 2009**. Disponível em: <http://xxxenn2679.hospedagemdesites.ws/downloads/questionario/questionarioBaseISE2009_versaoFinal.pdf> Acesso em: 06 abr. 2014.

ISE.BOVESPA. **Evolução das carteiras**. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br/Indices/download/Evolutivo-das-carteiras-ISE.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2015.

JOKELA, T. When good things happen to bad products: where are the benefits of usability in the consumer appliance market? **Interactions**, USA, v.11 n.6, p.28-35, nov/dec. 2004

LEE, M. **The global reporting initiative: An analysis of strategic implementation and environmental performance indicators** - 2007. Disponível em <http://dukespace.lib.duke.edu/dspace/bitstream/handle/10161/331/MP_myl4_a_052007.pdf?sequence=1> Acesso em: 25 out.2013

LEMONS, A.; MAMEDE, J.; NÓBREGA, R.; PEREIRA, S.; MEIRELLES,L. Cidade, tecnologia e interfaces. Análise de interfaces de portais governamentais brasileiros. Uma proposta metodológica. **Revista Fronteiras – estudos midiáticos**, Brasil, v. 6, no. 2, p.117-136, jul/dez.2004

LORANGER, H.; SCHADE, A.; NIELSEN, J. **Usability of Rich Internet Applications and Web-Based Tools** - 2002 . Disponível em: <<http://www.nngroup.com/reports/flash/>>. Acesso em: 26 out. 2013.

- MARTINS, C M F; BERNARDO, D C do R e MADEIRA, G J. Origem e evolução do balanço social. **Revista contabilidade vista e revista**. Belo Horizonte, v.13, n.1, p.105-116, Abr. 2002.
- MMA. **Agenda 21 Global**. Disponível em <<http://www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=18&idConteudo=575&idMenu=9065>>. Acesso em: 16 abr.2010.
- _____. **Agenda 21 brasileira 2ª-2004**. Edição. Disponível em <<http://www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=18&idConteudo=908&idMenu=374>> Acesso em: 16 abr. 2010.
- NIELSEN, J.; NORMAN, D. A. **Web-Site Usability: Usability On The Web Isn't A Luxury** -2000. Disponível em: <<http://www.informationweek.com/773/web.htm>>. Acesso em: 26 out. 2010.
- NIELSEN, J. Press Area Usability. Disponível em <<http://www.useit.com/alertbox/pr.html>>. Acesso em: 26 out. 2010.
- NIELSEN, J. **Usability Engineering**. Boston . USA: Academic Press. 1993.
- NORMAN, D. A. **The invisible computer: why good products can fail, the personal computer is so complex, and information appliances are the solution**. Massachusetts: MIT Press, 1999
- PEREIRA R S; FARIA A C de; SOUZA, M T S de. **Análise dos indicadores de sustentabilidade nos segmentos químico e petroquímico**, 2009. Apresentado ao 33º. Encontro da Associação Nacional de Pesquisa em Administração, Rio de Janeiro, set.2009. 1 CD.
- OLIVEIRA, J A P. Uma avaliação dos balanços sociais das 500 maiores. **Revista de Administração de Empresa-eletrônica**, São Paulo, v. 4, n. 1, jan/jul.2005
- ROBERTS, D. et al. **Designing for the user with OVID: bridging user interface design and software engineering**. New York: MacMillan, 1998.
- SAVITZ, A W. **A empresa sustentável**, Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- SEFFAH, A.; METZKER, E. The obstacles and myths of usability and software engineering. **Communications of the ACM**, USA, v. 47, n. 12, p.71-76, dec., 2004.
- SELLTIZ, C.; JAHODA, M.; DEUTSCH M.; COOK S W. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: USP, 1967.
- TORRES, E F, MAZZONI A A e ALVES, J B da M. Acessibilidade à informação ao espaço digital. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3 p. 83-91. set./dez.2002
- TORRES, E F e MAZZONI, A A. Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade, **Revista Ciência da Informação**, Brasília v. 33, n. 2, mai./ago.2004.
- WAMMI. WAMMI questionnaire. Disponível em <<http://www.wammi.com/questionnaire.htm> l>. Acesso em 26 out. 2010.
- WINCKLER, M. A.; PIMENTA, M. S. **Avaliação de Usabilidade de Sites Web**. In: NEDEL, Luciana Porcher. (Org.). Escola de Informática da SBC Sul. Porto Alegre, ERI. 2002.
- VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 4ª ed. São Paulo, Atlas, 2010.