16ª Edição do Prêmio ABRAFAC
Melhores do Ano

São Paulo - Brasil
04 DE MAIO DE 2021

RESPONSABILIDADE SOCIAL: A ATUAÇÃO DA GESTÃO DE FACILITIES NO "NOVO NORMAL"

Elisabete Afonso Monegalha[1]

[1]Engepred. elisabete.afonso@engepred.com.br

RESUMO

O mundo foi abalado com o aparecimento de um vírus mortal e altamente transmissível. Do dia para a noite, a população mundial se viu obrigada a se adaptar a uma nova forma de vida. Com os espaços corporativos não foi diferente. Os edifícios foram fechados e parte considerável da população adotou o trabalho remoto como regra. A pandemia apresentou aos *Facilities Managers* um cenário desafiador, exigindo destes profissionais a adoção de medidas inovadoras e eficazes. Neste contexto, o *Facility Manager* passou a ocupar um papel fundamental no processo de prevenção e combate à proliferação do vírus. A um só tempo, as medidas adotadas pelo *Facility Manager* são capazes de gerar benefícios sociais, ambientais e econômicos, não só para os proprietários dos empreendimentos corporativos, como também para os *stakeholders* internos e externos. Exige-se, portanto, um parâmetro de excelência na gestão. O objetivo central do presente trabalho é atestar que é possível transformar os espaços corporativos em locais seguros, reduzindo sobremaneira as chances de proliferação do vírus. A fim de atestar esta hipótese, utilizar-se-á um estudo de caso, realizado no Edifício Palácio de Austregésilo de Athayde, empreendimento administrado pela empresa Engepred. No caso concreto, o *Facility Manager* (i) atuou em conjunto com a área de marketing, lançando mão de uma comunicação visual eficiente, (ii) implementando novos protocolos com ênfase na prevenção, (iii) treinamentos[1] com todas as equipes de *backoffice* e operacionais; além de outras medidas que serão abaixo detalhadas. Todas as ações implementadas tiveram como único objetivo conferir segurança e bem-estar físico e psicológico a todos que trabalham e frequentam o edifício.

Palavras-chave: COVID-19, Responsabilidade Social, Saúde, Bem-estar, *Facility Manager*.

[1] Treinamento executado pela área de segurança do trabalho - Engepred: *https://www.youtube.com/watch?v=NGAucCtBHxY&t=2047s*

1. INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019, surge na China um novo vírus. Naquela época, sabia-se muito pouco sobre a doença. O vírus rapidamente se espalhou pelo Mundo e, em 26 de fevereiro de 2020, foi confirmado o primeiro caso de Covid-19 no Brasil. Em meio às incertezas, e ainda diante de um absoluto desconhecimento, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou, em 11 de março de 2020, a pandemia do Covid-19 e o mundo iniciou uma série de restrições para conter o avanço do tão temido vírus.

O caos provocado afetou o modo de vida de todos os seres humanos, desde a forma de nos cumprimentar, até o formato de trabalho. Um longo período de *lockdown* instalou-se e o home office emergiu como o novo modelo padrão de trabalho. A higiene constante das mãos, o uso de máscara e o distanciamento social passou a ser um compromisso de cada um com a sociedade. Hoje, mais de um ano após a instauração da pandemia, não há dúvidas: o mundo nunca mais será o mesmo e o "novo normal" será uma constante em nossas vidas. A pandemia remodelou e seguirá remodelando a forma pela qual nos relacionamos com o mundo, com o meio ambiente, com a sociedade e com nós mesmos.

Diante de um cenário inédito e desafiador, o *Facility Manager* viu-se obrigado a pesquisar[2] novas tecnologias e implementar ações inovadoras, tudo com o fim de transformar os espaços corporativos em locais seguros para os *stakeholders.* Esse profissional passou a ter uma Responsabilidade Social Corporativa [3] dentro do espaço que administra. A Responsabilidade Social Corporativa expressa uma moralidade fundamental na forma como uma empresa se comporta em relação à sociedade (BOWEN, 1953). Se divide em dois tipos: interna, com foco nos funcionários da empresa e de suas famílias; e a externa, caracterizada como a responsabilidade da empresa para com a comunidade onde está inserida e a sociedade como um todo (MELO NETO e FROES, 2001).

A pandemia provocada pelo Covid-19 sinalizou às empresas a necessidade de se adotar uma Responsabilidade Social Corporativa mais genuína e autêntica, contribuindo com o enfrentamento dos desafios sociais e ambientais globais urgentes (HONGWEI e LLOYD, 2020).

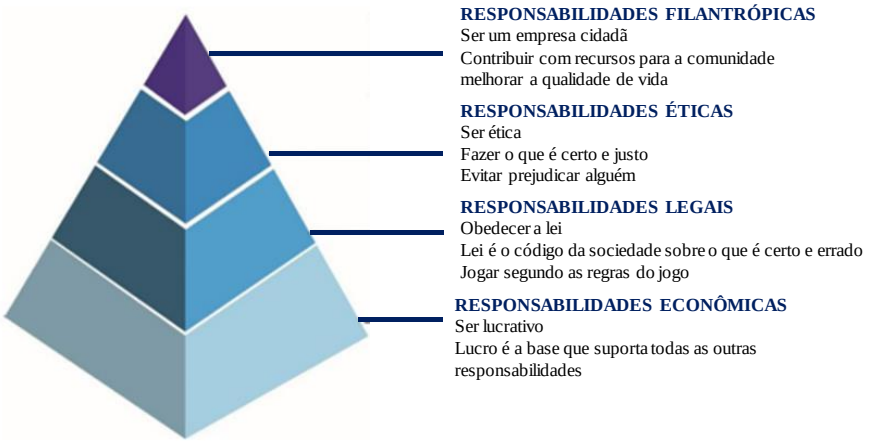
Conforme representada na Pirâmide da Responsabilidade Social Corporativa (Fig.1), há quatro dimensões: filantrópica, ética, legal e econômica. A Responsabilidade Social das empresas envolve a consideração e o trabalho de grupos de pessoas distintas: fornecedores, consumidores, clientes, comunidade, funcionários, diretores, acionistas e parceiros (CARROLL, 1991).

---

2 Pode-se citar como exemplo:
- Guia AW para retorno aos escritórios no pós-pandemia (Athiê/Wohnrath) : https://www.abrafac.org.br/blog/covid-19-athie-wohnrath-divulga-manual-com-recomendacoes-para-o-retorno-aos-escritorios/
- Plano de retomada FIESP: https://coronavirus.fiesp.com.br/blog/fiesp-lanca-protocolo-de-retomada-das-atividades-apos-quarentena
- Protocolo Sanitário Mínimo para retorno ao trabalho SENAC: download_308.pdf (senac.br)
- Manual de procedimentos de limpeza durante a pandemia Covid-19: https://abralimp.org.br/biblioteca-manual-processos.asp
- Plano de Retomada : Loft | Plano de Retomada | COVID-19 - Apresentações Google

3Entendesse como Responsabilidade Social Corporativa (RSC) o compromisso contínuo da empresa com seu comportamento ético e com o desenvolvimento econômico. Para isso, promove, ao mesmo tempo, a melhoria da qualidade de vida de sua força de trabalho e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade. https://fia.com.br/blog/responsabilidade-social/

Figura 1: Pirâmide da Responsabilidade Social Corporativa (RSC)



Fonte: Adaptado de Carroll (1991)

2. OBJETIVO

Este trabalho objetiva demonstrar que, mesmo diante da pandemia provocada pelo Covid-19, o *Facility Manager c*onsegue transformar os espaços corporativos que administra em ambientes seguros. Analisaremos neste trabalho, através de um estudo de caso, diversas ações e medidas operacionais capazes de gerar segurança e bem-estar aos *stakeholders* internos e externos, verificando-se ao final a efetividade do que foi implementado e os resultados obtidos. Com a adoção de ações e medidas eficazes, o *Facility Manager* exerce a sua cidadania empresarial (MELO NETO e FROES, 2001), adotando uma postura que coincide com os parâmetros de responsabilidade social que lhe são exigidos.

3. METODOLOGIA

Como dito anteriormente, o presente trabalho tem como pano de fundo um estudo de caso, cujos dados principais encontram-se abaixo destacados:

Empresa responsável pela implantação do estudo de caso: Engepred, organização fundada em 1986 que apresenta soluções integradas nas áreas de consultoria imobiliária, *facilities*, gestão condominial, manutenção predial e serviços de engenharia.
Cliente escolhido para implementação do projeto: 1) Edifício Palácio Austregésilo de Athayde: Av. Presidente Wilson, nº 231 – Centro – Rio de Janeiro – RJ, Proprietária: Academia Brasileira de Letras.
Período de implementação: maio de 2020 a outubro de 2020.

Desde o início do ano de 2020, a Engepred acompanhou com atenção a evolução de casos e óbitos decorrentes da Covid-19. Após a confirmação do primeiro caso no Brasil, foi criado um comitê de crise, responsável por monitorar diariamente os profissionais, os clientes e o empreendimento.

Serão analisadas minuciosamente neste trabalho as medidas adotadas pelo referido comitê de crise. A efetividade das medidas será certificada através de uma análise do número de profissionais contaminados no período e através de uma tabela comparativa, na qual se

avaliará se o nível de risco de diversos locais do edifício foi alterado em razão das ações implementadas.

Por fim, realizou-se, para fins do presente trabalho, uma pesquisa de satisfação com os *stakeholders* internos e com os profissionais das equipes operacionais. Buscou-se, através da referida pesquisa, conhecer a opinião daqueles que foram diretamente "afetados" pelas medidas, e se estas lhes trouxeram a segurança necessária para retornarem ao trabalho presencial.

4. PROCEDIMENTOS E AÇÕES ADOTADAS COM VISTAS À ADAPTAÇÃO AO NOVO NORMAL

Em razão das medidas restritivas de locomoção adotadas pelas autoridades públicas, o edifício permaneceu fechado para o público externo até junho de 2020. Neste período, o acesso dos *stakeholders* internos era mínimo. Com a gradual redução dos casos de Covid-19, o comitê de crise da Engepred iniciou o planejamento de reabertura do edifício. Os dados indicavam à época que, a partir de julho de 2020, a tendência era de que as empresas retomassem o trabalho presencial. Considerou-se que, com a retomada, o edifício teria uma ocupação inicial de 50% (cinquenta por cento).

Em abril de 2020, iniciou-se então o trabalho de mapeamento de todas as áreas do edifício. A partir deste mapeamento, foi determinado o grau de risco de cada área e a respectiva ação a ser implementada. Na tabela abaixo (Tab.1), foram destacadas algumas das áreas mapeadas e as ações julgadas como pertinentes para cada setor do edifício.

Tabela 1: Levantamento das áreas, o tipo de risco, grau de contaminação e ações a serem implementadas

Área	Risco	Grau Risco	Ações
Estacionamento	Interação entre pessoas e objetos	Alto	1 - Adotar *self parking* 2 - Protocolo para manobrar veículos
Recepção	Interação entre pessoas e objetos	Alto	1 - Protocolo contato de crachás e documentos 2 - Comunicação Visual 3 – Barreiras de acrílico 4 - Totem de álcool gel 70% 5 - Intensificar higienização do local e das estações de trabalho
Acessos	Interação entre pessoas e objetos	Alto	1 - Comunicação Visual 2 - Totem de álcool gel 70% 3 - Intensificar higienização do local 4 - Tecnologia para triagem do acesso: (uso máscara e aferição temperatura)
Hall Elevadores	Interação entre pessoas e objetos	Médio	1 - Comunicação Visual 2 - Totem álcool gel 70% 3 - Distanciamento 4- Instalação de botão *touchless* para chamada dos elevadores, sem toque 5 - Intensificar higienização do local

Elevadores	Interação entre pessoas e objetos	Alto	1 - Comunicação visual 2 - Instalação capas plásticas nas botoeiras para facilitar limpeza 3 - Intensificar a renovação de ar
Escritórios e Sala de Reunião	Interação entre pessoas e objetos	Médio	1 - Comunicação visual 2 - Distanciamento 3 - Disponibilizar álcool gel e líquido 70% (kit de limpeza) 4 - Garantir renovação do ar exterior 5 - Intensificar Higienização do local e das estações de trabalho 6 - Incentivo para reuniões on-line
Refeitórios	Interação entre pessoas e objetos	Alto	1 - Comunicação visual 2 - Disponibilizar álcool gel e líquido 70% (kit de limpeza) 3 – Redistribuição das mesas mantendo o distanciamento 4 - Barreiras de acrílico nas mesas 5 - Intensificar Higienização do local e das estações de trabalho
Sanitários e Vestiários	Interação entre pessoas e objetos	Alto	1 - Comunicação visual 2 - Distanciamento 3 - Dispenser álcool gel 70% pontos de contato 4 - Guarda de calçados em armários 5 - Intensificar Higienização do local

Definição do Grau de Risco:
Alto: elevado grau de contaminação
Médio: moderado grau de contaminação
Baixo: baixo grau de contaminação

Nota: Desenvolvido pelo autor

Finalizado o mapeamento de todas as áreas do edifício, iniciou-se, como primeiro passo, um programa de conscientização de todas as equipes operacionais. As equipes foram apresentadas aos três princípios básicos de prevenção à contaminação do Covid-19: (i) higienização constantes das mãos com água e sabão ou álcool gel 70%; (ii) uso constante da máscara; e (iii) distanciamento entre as pessoas.

Em sequência, foram implementadas as seguintes ações:

1. **Kits de limpeza** - Foram instalados kits de limpeza (Fig.2) em todos os ambientes de trabalho (recepções, salas de *backoffice*, refeitórios, sala de reunião, etc).

O Kit é composto de:

1.1. Álcool gel 70% - higienização das mãos;
1.2. Álcool líquido 70% - limpeza das superfícies.
1.3. Papel interfolhado – limpezas das superfícies;

1.4. Álcool isopropílico – limpeza equipamentos eletrônicos (salas de *backoffice* e recepções);

Figura 2: Kit de Limpeza criado pela Engepred

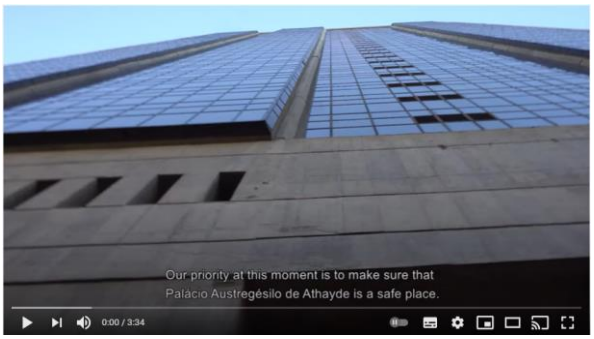
2. **<u>Comunicação visual</u>** – Sem dúvida, um dos pilares do combate à proliferação do vírus é a utilização de uma comunicação visual eficiente. Com isso, toda a comunicação visual foi redesenhada pela área de marketing. Em todas as áreas foram inseridos cartazes e totens (Fig. 3 e 4), com informações sobre (i) uso da máscara; (ii) higienização das mãos; (iii) etiqueta respiratória; (iv) distanciamento social; (v) principais sintomas; e (vi) formas de prevenção.

Figura 3: Modelo de cartazes instalados nas áreas de backoffice, refeitórios e recepções)

Figura 4: Modelo dos cartazes instalados nas recepções e acessos do edifício

3. **<u>Comunicação com o Clientes</u>** – Foi criado um grupo de comunicação, via aplicativo WhatsApp, com os *facilities managers* dos clientes. Além disso, foi inaugurada uma página para divulgação das ações realizadas no edifício, informações sobre a prevenção à Covid-19, bem como divulgação de vídeo (Fig.5), palestra com médico (Fig.6) e um Guia de Boas Práticas Contra o Coronavírus – Engepred (Fig.7).

Figura 5 : Video das ações realizadas no Edifício Palácio Austregésilo de Athayde



Link : *https://www.youtube.com/watch?v=RzVqs2DykT4&t=2s*

Figura 6: Palestra com médico sobre Covid-19

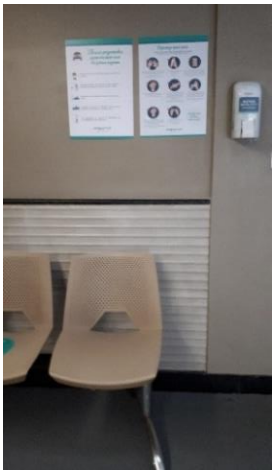
Link : ***https://www.facebook.com/450857298268423/videos/314143373366855***

Figura 7: E-book - Guia de Boas Práticas Contra o Coronavírus (Engepred)

Link : https://conteudo.engepred.com.br/e-book-todos-contra-o-coronavirus

4. **<u>Estacionamento</u>** - Foi incentivado ao cliente adotar o *self parking*. Apesar disso, elaborou-se um protocolo (Fig. 8) para os casos em que o manobrista for acionado. Adicionalmente, foi instalado dispensers de álcool gel 70% exclusivo para essa atividade.

Figura 8: Espaço manobrita e cartaz com o protocolo



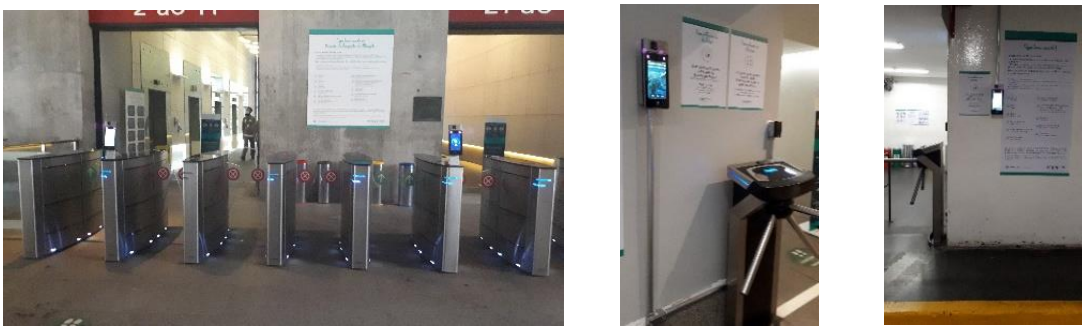
5. **<u>Recepções</u>** (Fig. 9 e 10) - Barreiras de acrílico foram instaladas. Os espaços foram redesenhados, com o objetivo de manter o distanciamento entre os funcionários e os clientes. Foi implementado protocolo para as recepcionistas, que passaram a realizar uma triagem dos visitantes. Para acessar o prédio, o visitante mostra o documento para a recepcionista, ela faz o cadastro e o cartão de acesso é higienizado com álcool líquido 70%. Ademais, foram instalados totens de álcool gel 70% em locais estratégicos, com o objetivo de criar nos usuários o hábito de higienizar constantemente as mãos.

Figura 9: Recepção principal – térreo

Figura 10: Recepção subsolo

6. **<u>Acessos</u>** (Fig. 11): Todos os acessos do edifício são bloqueados por catracas. Inicialmente, uma enfermeira foi contratada para aferir a temperatura e averiguar o uso de máscara. Contudo, com o retorno gradual do trabalho presencial, esse tipo de controle tornou-se inviável. Com isso, buscamos no mercado uma tecnologia capaz de realizar essa triagem de forma mais rápida e eficiente. Nesse sentido, foram instalados em todos os acessos do edifício um equipamento capaz de atestar o uso da máscara e aferir a temperatura. O acesso só é liberado se forem atendidas as duas exigências.

Figura 11: Acessos – térreo e subsolo



7. **<u>Hall dos elevadores</u>** (Fig.12) - Uma comunicação visual específica foi desenhada para essa área. O hall dos elevadores é um local sensível, principalmente por conta das botoeiras de chamadas, que exige o uso constante das mãos. Para dirimir o risco de contaminação, foi contratada uma nova tecnologia, a botoeira *touchless*, que pode ser descrito como um sensor de aproximação integrado ao comando do elevador e ligado à botoeira do pavimento que permite que o usuário registre a chamada do elevador.

Figura 12: Hall Elevadores – térreo e subsolo

8. **<u>Elevadores</u>** – Foram inseridas demarcações no piso, identificando o número máximo de usuários dentro da cabine e o distanciamento necessário (Fig. 13). Foi inserida comunicação visual no interior de todos os elevadores, sobre o uso correto de máscara e higienização das mãos com álcool gel 70%. Foi adquirido com o fornecedor o "kit renovador de ar de alta vazão" (Fig.14), que acelera o processo de renovação do ar, reduzindo a disseminação de microrganismos no interior do elevador. Essa tecnologia foi instalada em todos os elevadores. Foram instaladas capas plásticas nas botoeiras dos elevadores, para facilitar a higienização pela equipe de limpeza e botoeira *touchless* (Fig.15).

Figura 13: Comunicação visual nos elevadores

Figura 14: Kit Renovador de ar de alta vazão

Solução que reduz a presença de microrganismos em suspensão dentro dos elevadores.
O Renovador de Ar de Alta Vazão é ideal para otimizar a circulação de ar. Em questão de segundos o ar é renovado, o que diminui a quantidade de vírus e bactérias em suspensão dentro do equipamento aumentando a segurança dos passageiros.

Fonte : www.schindler.com/br

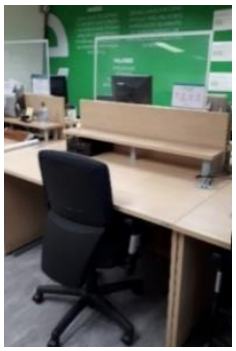
Figura 15: Botoeira touchless

O passageiro deve aproximar a mão ou uma parte do braço desse sensor que, ao identificar a presença da pessoa, automaticamente registra a chamada no andar.
Esse sensor pode ser instalado ao lado, acima ou abaixo da botoeira de pavimento para ser utilizado pelos passageiros no registro da chamada do elevador.

Fonte : www.schindler.com/br

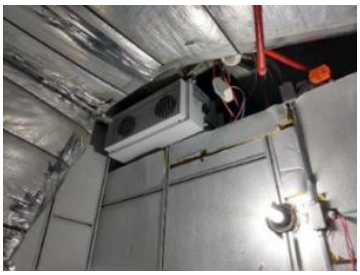
9. **Escritórios / Sala de reunião** - Para manter um distanciamento seguro, esses espaços foram redesenhados. Barreiras acrílicas foram instaladas e todas as cadeiras de espera foram retiradas. O uso da sala de reunião só ocorre em último caso e sempre obedecendo o número máximo de pessoas determinado para o local. Nas salas de *backoffice* (Fig.16), em que há pouca renovação de ar exterior, foi adotada a tecnologia Active Pure da Ecoquest, com lâmpadas UV (ultravioleta) germicidas.

Figura 16: Áreas de Backoffice com distanciamento e barreiras de acrílico



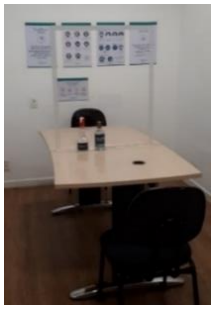
10. **<u>Escritórios (Áreas Privativas)</u>** – Foram substituídos todos os ventiladores de ar exterior (Fig. 17), com o objetivo de melhorar a renovação do ar nas áreas privativas.

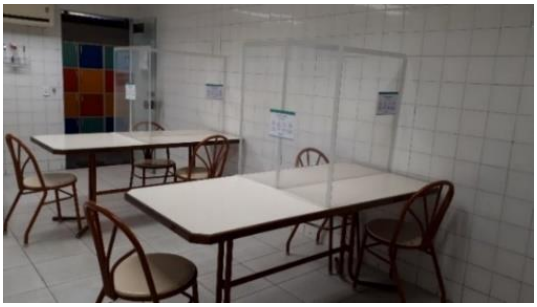
Figura 17: Instalação de ventiladores de ar exterior (escritórios – áreas privativas)



11. **<u>Refeitórios</u>** (Fig. 18) - Foi executado um planejamento de horários, estabelecendo-se escalas de almoço. Foi mantido um espaçamento entre as mesas e os lugares nas mesas foram delimitados com barreiras de acrílico.

Figura 18: Refeitórios com distanciamento e barreiras





12. **<u>Área de Café e Água</u>** (Fig.19) – Estas áreas foram transferidas para um local mais aberto, com maior ventilação. Além disso, foram instalados dispensers de álcool gel 70%.

13. **<u>Entregas iFood</u>** (Fig.20) - Foi elaborado um protocolo para o uso do armário do iFood. O usuário deve optar pelo uso do QRCode para abertura da porta. Ao retirar a embalagem do armário, o usuário deve descartar a embalagem externa, e colocar a sua comida na sacola de plástico (reciclável) disponível no local. O usuário deverá

higienizar as mãos com álcool gel 70%. Para dirimir a contaminação do Covid-19, foi proibida a subida dos entregadores.

Figura 19: Área de Café e Água

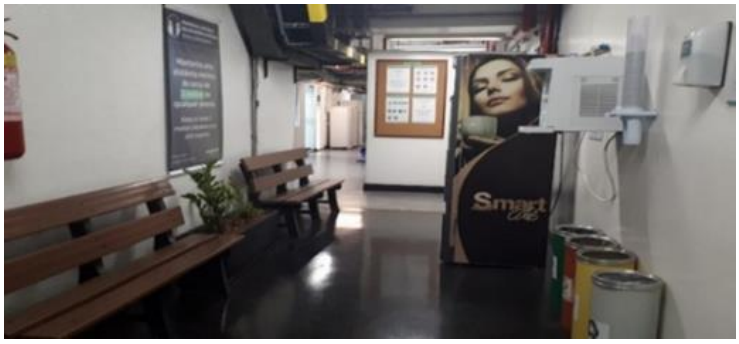
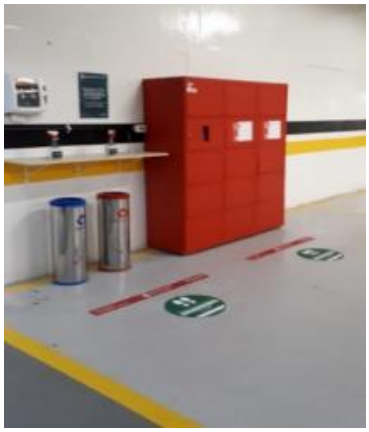
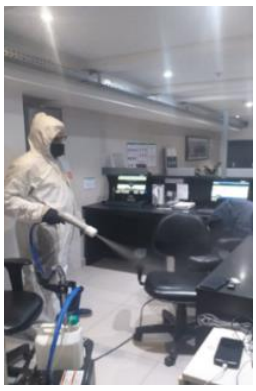


Figura 20: Área iFood e cartaz com o protocolo



14. **<u>Protocolos de limpeza e serviço de sanitização / desinfecção</u>** (Fig.21) - A periodicidade da limpeza foi aumentada, principalmente em locais sensíveis, como catracas, botoeiras, maçanetas, banheiros e vestiários. Foi implementado o serviço noturno diário de sanitização/desinfecção de todas as áreas comuns, escadas internas, elevadores, refeitórios, vestiários, sanitários, recepções e salas de *backoffice*.

Figura 21: Serviço de Sanitização/Desinfecção – Equipe noturna



5. RESULTADOS OBTIDOS

Após a implementação de todas as ações acima descritas, foi elaborada uma tabela comparativa (Tab. 2), na qual restou indicado o grau de risco inicial e o grau de risco final. Além disso, o comitê de crise da Engepred contratou os serviços de consultoria do Hospital Sírio Libanês, uma entidade especializada da área da saúde, para revisar os protocolos e validar as medidas adotadas.

A consultoria do Sírio Libanês foi responsável por visitar o edifício, avaliar a documentação e analisar todos os protocolos de segurança. As sugestões apresentadas pela entidade especializada foram imediatamente adotadas pela Engepred. Então, o Edifício Palácio Austregésilo de Athayde teve todos os seus protocolos integralmente validados e aprovados pela consultoria contratada.

Tabela 2: Tabela comparativa dos riscos antes e depois das ações implementadas

Área	Risco	Grau Risco Inicial	Grau Risco Final
Estacionamento	Interação entre pessoas e objetos	Alto	Médio
Recepção	Interação entre pessoas e objetos	Alto	Médio
Acessos	Interação entre pessoas e objetos	Alto	Baixo
Hall Elevadores	Interação entre pessoas e objetos	Médio	Médio
Elevadores	Interação entre pessoas e objetos	Alto	Médio
Escritórios/Sala de reunião	Interação entre pessoas e objetos	Médio	Médio
Refeitórios	Interação entre pessoas e objetos	Alto	Médio
Sanitários/Vestiários	Interação entre pessoas e objetos	Alto	Alto

Nota: Desenvolvido pelo autor

Conforme tabela abaixo (Tab. 3), durante o período de março de 2020 a maio de 2021, foram detectados apenas 07 (sete) casos de contaminação entre os funcionários operacionais da Engepred, o que corresponde cerca de 15% do total das equipes. Isso significa um caso positivo a cada dois meses.

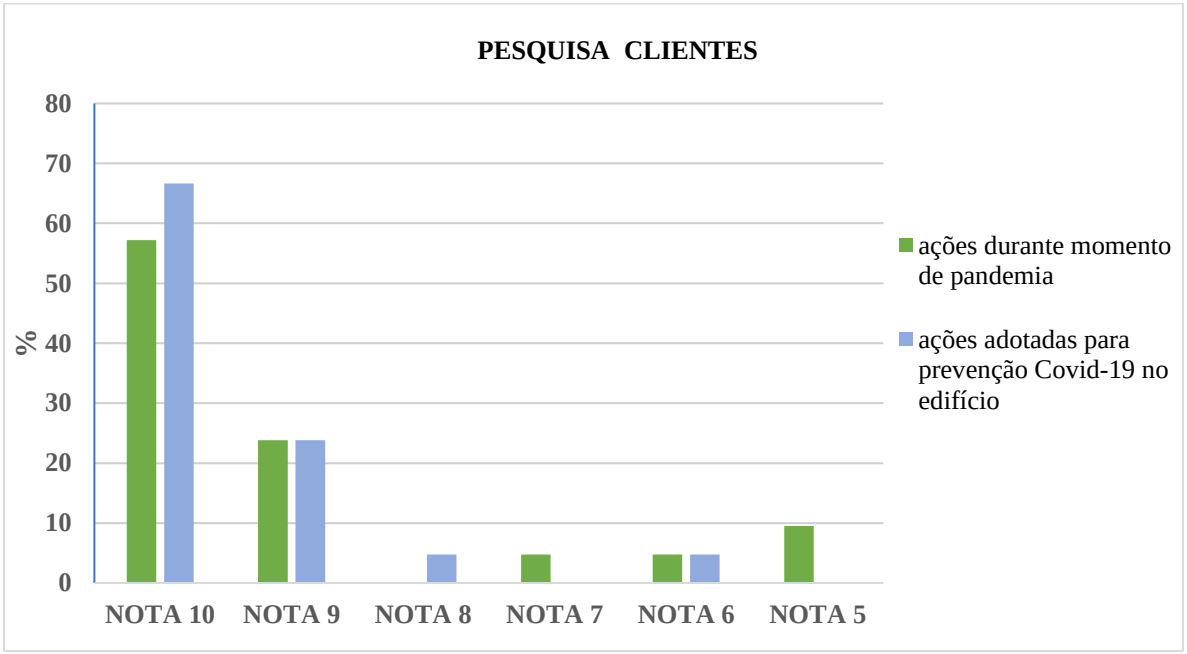
Tabela 3: Planilha com o número de contaminações por Covid-19 – Equipes Operacionais

Equipe Operacional	Total funcionários	Nº de contaminados
BackOffice	10	2
Segurança / Portaria	12	2
Recepção	4	nenhum caso
Limpeza	7	1
Brigada	4	1
Manobristas	2	nenhum caso
Manutenção	8	1
TOTAL	**47**	**7**

Nota: Desenvolvido pelo autor

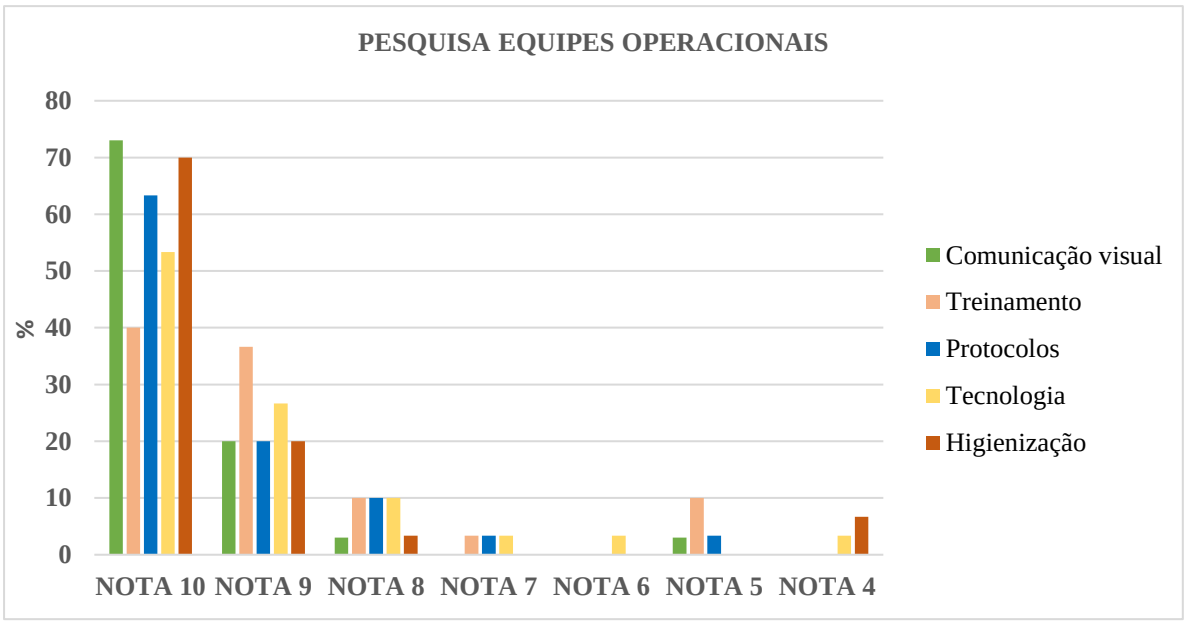
Por fim, foram realizadas pesquisas de satisfação com os clientes (Tab. 4) e com os profissionais das equipes operacionais (Tab. 5). Os resultados podem ser encontrados abaixo:

Tabela 4: Resultados da Pesquisa de Satisfação - Clientes (pesquisa enviada para trinta e seis pessoas)



Nota: Desenvolvido pelo autor

Tabela 5: Resultados da Pesquisa de Satisfação – Equipes Operacionais (pesquisa enviada para trinta pessoas



Nota: Desenvolvido pelo autor

Através dos dados coletados, atesta-se que as ações implementadas e os treinamentos realizados com as equipes de *backoffice* e operacionais tiveram resultados positivos. Os resultados obtidos demonstram que o *Facility Manager*, através da adoção de novas tecnologias e ações de prevenção, consegue transformar os espaços corporativos em ambientes seguros, até mesmo em situações extremas e peculiares, tal como a vivida atualmente.

6. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

A discussão proposta neste trabalho pode ser resumida da seguinte forma: é possível, mesmo diante de uma pandemia, transformar os espaços corporativos em espaços seguros? As informações e os dados aqui apresentados apontam que a resposta é positiva.

Apesar disso, o caminho não deixa de ser árduo. O cenário instaurado pela pandemia é desafiador e exige dos *Facility Manager* muito estudo e criatividade. A pandemia provocada pelo Covid-19 sinalizou às empresas a necessidade de se adotar uma Responsabilidade Social Corporativa mais genuína e autêntica, que se coaduna com os objetivos sociais, ambientais e econômicos do mundo atual.

O presente trabalho demonstra que a solução passa pela adoção de novas tecnologias, pela implementação de ações preventivas e pela conscientização de todos os envolvidos, sejam estes funcionários ou clientes. A partir destas medidas, garante-se um maior distanciamento social, o uso regular de máscaras e álcool gel, bem como uma menor circulação do vírus, reduzindo sobremaneira o número de contaminados e as chances de contaminação.

A irradicação do vírus passa exclusivamente pela aplicação de vacinas. Contudo, cabe ao *Facility Manager* garantir aos clientes e aos funcionários o maior nível possível de segurança, conferindo a todos um estado de bem-estar, mesmo em situações de crise sanitárias.

7. REFERÊNCIAS

ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária);

CARROLL (1991) The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. Business Horizons 34(4):39-48 DOI:10.1016/0007-6813(91)90005-G;https://www.researchgate.net/publication/4883660

HOWARD ROTHMANN BOWENV (1953) – Livro Social Responsibility of The Businessman;

HONGWEI ,He ; LLOYD, Harris, (01.08.2020) - The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy - Journal of Business Research , vol. 116, , p. 176-182;

MELO NETO e FROES (2001): a Responsabilidade Social Interna e a Responsabilidade Social Externa;

OMS (Organização Mundial de Saúde);

TENÓRICO, FERNANDO GUILHERME (2006) – Organizador. Responsabilidade Social Empresarial: teoria e prática; Colaboradores Fabiano Christian Pucci do Nascimento... (et al.) – 2.ed.rev. e ampl. – Rio de Janeiro: Editora FG – Coleção FGV Prática.

WANDERLEY, L. S. O.; COLLIER, J. (2000) - Responsabilidade Social das empresas: na busca de referencial teórico. Revista da Angrad, v. 01, n.02, p. 40-51.]