

.UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
CENTRO TECNOLÓGICO
MESTRADO PROFISSIONAL EM SISTEMAS DE GESTÃO

CRISTIANA MALFACINI MELO

**ISO 26000: UMA ANÁLISE DA ELABORAÇÃO DA NORMA INTERNACIONAL DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Niterói
2006

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

CRISTIANA MALFACINI MELO

**ISO 26000: UMA ANÁLISE DA ELABORAÇÃO DA NORMA INTERNACIONAL DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Sistema de Gestão pela Qualidade Total da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Mestre em Sistema de Gestão. Área de Concentração: Organizações e Estratégia. Linha de Pesquisa: **Sistema de Gestão pela Qualidade Total.**

Orientador:

Prof. Eduardo Rodrigues Gomes, Ph. D.

Niterói
2006

CRISTIANA MALFACINI MELO

ISO 26000: UMA ANÁLISE DA ELABORAÇÃO DA NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Sistema de Gestão pela Qualidade Total da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Mestre em Sistema de Gestão. Área de Concentração: Organizações e Estratégia. Linha de Pesquisa: **Sistema de Gestão pela Qualidade Total.**

Aprovada em 31 de maio de 2006

BANCA EXAMINADORA:

Professor Eduardo Rodrigues Gomes, Ph.D.
Universidade Federal Fluminense – UFF

Professor Gilson Brito Alves Lima, D.Sc.
Universidade Federal Fluminense – UFF

Professora Patricia Almeida Ashley, D.Sc.
Universidade Federal de São João del-Rei - UFSJ

Dedico este trabalho

A Giovanni Malfacini Melo, meu lindo bebê que está sendo gerado neste momento e que não tem noção do quanto já é amado.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus, minha força, minha alegria, meu alto refúgio e minha salvação.

Ao meu querido esposo André Jospertino, companheiro que eu tanto amo.

Ao meu lindo bebê Giovanni, que completou seis meses de gestação e tem me trazido muita, muita alegria.

Aos meus queridos pais, Dalton e Cleusa, pelo amor e imensa dedicação.

Aos meus queridos sogros, Amadeu e Arlete, que também têm atuado verdadeiramente como meus pais.

À minha cunhada, amiga e irmã Andreia, pelo amor e enorme amizade.

Aos meus queridos irmãos Luciana e José Alberto.

À minha querida sobrinha Giulia, presente de Deus para as nossas vidas.

À avó Iracema, pelo carinho, alegria e otimismo.

À Igreja de Nova Vida do Riachuelo, local onde tenho vivido e aprendido as verdades eternas.

Ao meu orientador, Professor Eduardo Gomes, pela amizade e dedicação ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Ao Diretor Alfredo Lobo, profissional e amigo que não só acredita como apóia a capacitação de seu corpo técnico.

À amiga e Gerente Maria Aparecida Martinelli, em cujo profissionalismo procuro me espelhar.

Ao grande amigo e incentivador Júlio Mirilli, pelo carinho e compreensão.

À amiga Andrea Santini, profissional que trabalha com a Responsabilidade Social dentro do coração. Obrigada pelo carinho, amizade e parceria no desenvolvimento dos trabalhos referentes a este tema tão nobre.

À amiga Maria Teresa Resende, pelo coração solícito e conselhos valorosos.

Aos queridos amigos André Luis, Tânia Mara, Eurico Marchon, Alexsandro Reis, Regina Vimercati, Adriana Nogueira e Talita, pelo convívio diário maravilhoso na DIAPE – Divisão de Articulação Externa e Desenvolvimento de Projetos Especiais, da Diretoria da Qualidade do Inmetro.

À amiga Tarcila Ursini, profissional do Instituto Ethos que se empenha em disseminar o movimento da Responsabilidade Social em nível nacional e internacional. Obrigada pela sua amizade – que é muito especial - e parabéns pelo excelente trabalho!

À Comissão Especial de Estudo Temporária de Responsabilidade Social da ABNT, fórum onde adquiri grandes amigos e desenvolvi meus melhores trabalhos.

Ao Professor Cid Alledi, grande amigo que me apresentou a Responsabilidade Social Corporativa em 2002.

Aos colegas da turma de mestrado, que tornaram meus dias de curso mais alegres.

A Solidariedade brota do coração grande e generoso, enquanto a Cidadania é fruto da mente racional e esclarecida.

A Solidariedade, ao deparar com a pobreza, diz: “quero acolhê-lo, alimentá-lo, abrigá-lo e educá-lo, porque é um ser humano como eu e não posso vê-lo sofrer”.

A Cidadania ante a exclusão social se manifesta contra a corrupção e a favor de uma sociedade mais justa, porque a pobreza de muitos prejudica a todos.

A Solidariedade floresce nas crises e emergências, enquanto a Cidadania se exerce no dia-a-dia.

A Cidadania é obrigação de todos, enquanto a Solidariedade é vocação de alguns.

Podemos educar jovens para a Cidadania, enquanto, para a Solidariedade, só podemos sensibilizá-los.

A Solidariedade engrandece o homem.

A Cidadania constrói a sociedade.

As duas juntas podem resgatar a dívida social de uma nação.

Cecília Berner (2004)

“... Ainda que eu tenha tamanha fé, a ponto de transportar montes, se não tiver amor, nada serei”.

“Agora, pois, permanecem a fé, a esperança e o amor, estes três; porém o maior destes é o amor”.

I Carta do Apóstolo
Paulo à Igreja de Coríntios, capítulo 13.

RESUMO

A Responsabilidade Social vem se configurando, cada vez mais, como um modelo de gestão que confere às organizações diferenciais competitivos. Neste sentido, organizações de todos os tipos estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Com este objetivo, várias ferramentas de gestão têm sido criadas, estando entre elas a futura norma internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, que se encontra em processo de construção. A ISO 26000 se configura numa potencial referência mundial em relação ao tema Responsabilidade Social. Diante deste contexto, torna-se importante fazer uma análise de sua elaboração, uma vez que a mesma tende a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países. O presente estudo tem como objetivo analisar a incorporação de princípios típicos da Responsabilidade Social pela ISO 26000, sua comparação com as principais normas estrangeiras e suas possíveis limitações e benefícios.

Palavras – chave: responsabilidade social, normalização e ISO 26000

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility has been more and more associated to competitive advantage. Hence, organizations are increasingly concerned about reaching and demonstrating environmental, economic and social performances which are consistent with recognized business practices. For that purpose, many management tools have been and are yet being created among them International Standard for Social Responsibility, ISO 26000, which is still under development. The ISO 26000 Guidance Standard represents a possible international reference in relation to Social Responsibility. Within this context, it becomes important to analyze its development, since it leads to a universalization of definitions, concepts, practices and ways to implement Social Responsibility in organizations from different countries. The present study aims to analyze the incorporation of typical principles from Social Responsibility by ISO 26000 standard, to compare it to main foreign standards and to verify its possible limitation and benefits.

Keywords: social responsibility, standardization, ISO 26000

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Estrutura Metodológica da Pesquisa	31
Gráfico 1 –	A Evolução das Certificações	34
Figura 2 –	A Evolução da Responsabilidade Social na ISO	38
Figura 3 –	As Reuniões do Grupo de Trabalho da ISO 26000	39
Figura 4 –	Estrutura Organizacional para a Elaboração da ISO 26000	40
Figura 5 –	Estrutura Geral da ISO 26000	44
Figura 6 –	Estrutura Geral da SA 8000	49
Figura 7 –	Estrutura Geral da SD 21000	51
Figura 8–	Estrutura Geral da NBR 16001	55
Figura 9 –	Estrutura Geral do Esboço da BS 8900	57
Figura 10 –	Quadro Comparativo entre as Principais Características das Normas ISO 26000, SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.	68

LISTA DE SIGLAS

ABNT –	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AFNOR -	<i>Association Française de Normalisation</i>
BSI -	<i>British Standards Institute</i>
CAG -	<i>Chairman’s Advisory Group</i>
CEET/RS -	Comissão Especial de Estudo Temporária de Responsabilidade Social da ABNT
Copolco -	Comitê de Política do Consumidor
DEVCO/ISO -	Comitê da ISO para países em desenvolvimento
GRI -	<i>Global Reporting Initiative</i>
GTRS –	Grupo Tarefa de Responsabilidade Social
INMETRO -	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
ISO -	<i>International Organization for Standardization</i>
MoU -	<i>Memorandum of Understanding</i>
OCDE -	Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico
OIT -	Organização Internacional do Trabalho
OMC -	Organização Mundial do Comércio
ONG -	Organização Não Governamental
ONU -	Organização das Nações Unidas
PDCA -	<i>plan, do, check, act</i>
SA -	<i>Social Accountability</i>
SAG -	<i>Strategic Advisory Group</i>
SAI -	<i>Social Accountability International</i>
SIDA -	<i>Swedish International Development Agency</i>

SIS -	<i>Swedish Standards Institute</i>
TBT -	Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio
TGs -	<i>task groups</i>
TMB -	<i>Technical Management Board</i>
TNS -	<i>The Natural Step</i>
WG -	<i>Working Group</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA	14
1.2	FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	15
1.3	OBJETIVOS DO ESTUDO	16
1.3.1	Objetivo central	16
1.3.2	Objetivo secundário	16
1.4	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	17
1.5	IMPORTÂNCIA DO ESTUDO	17
1.6	QUESTÕES DA PESQUISA	18
1.7	ESTRUTURA DO TRABALHO	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1	A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA	20
2.1.1	Histórico da Responsabilidade Social Corporativa	20
2.1.2	A construção do conceito de Responsabilidade Social Corporativa	22
2.1.3	Princípios típicos da Responsabilidade Social Corporativa	24
2.1.3.1	O engajamento das partes interessadas (<i>stakeholders</i>)	25
2.1.3.2	A inserção da transparência nas relações da organização	26
2.1.3.3	O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável	27
2.1.4	A gestão da Responsabilidade Social como um diferencial estratégico para as organizações	28
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	30
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	30
3.2	LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS	30
3.3	DELINEAMENTO DA PESQUISA	31
4	A NORMA ISO 26000	32
4.1	INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION (ISO)	32
4.2	O HISTÓRICO DA ISO 26000	34
4.3	AS REUNIÕES DO GRUPO DE TRABALHO DA ISO 26000	38
4.3.1	I Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG	39
4.3.2	II Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG	43

4.3.3	III Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG	45
5	OUTRAS NORMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	47
5.1	A SA 8000	47
5.2	A SD 21000	50
5.3	A NBR 16001	51
5.3.1	Histórico	51
5.3.2	Escopo e abrangência da NBR 16001	52
5.4	A BS 8900	56
6	ANÁLISE CRÍTICA	58
6.1	A QUESTÃO DA NORMALIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	58
6.2	ANÁLISE DA INCLUSÃO DE PRINCÍPIOS TÍPICOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA NA FUTURA ISO 26000	59
6.2.1	O engajamento das partes interessadas (<i>stakeholders</i>)	59
6.2.2	A inserção da transparência nas relações da organização	61
6.2.3	O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável	62
6.3	ANÁLISE DAS POSSÍVEIS LIMITAÇÕES E BENEFÍCIOS DA ISO 26000	63
6.3.1	Possíveis limitações da ISO 26000	63
6.3.2	Possíveis benefícios da ISO 26000	65
6.4	COMPARAÇÃO ENTRE AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO ESBOÇO DA ISO 26000 E AS NORMAS SA 8000, NBR 16001, SD 21000 E BS 8900	66
7	CONCLUSÕES FINAIS	69
7.1	CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
7.2	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	70
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
	ANEXOS	74

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

O desenvolvimento técnico-científico, nas últimas décadas, tem gerado grandes conquistas. No entanto, a sociedade global vem constatando um aprofundamento das desigualdades sociais e dos impactos no meio ambiente. Uma reflexão a respeito do modelo de desenvolvimento atual, portanto, torna-se necessária.

O século XX, especialmente a partir da sua segunda metade, foi marcado por um desenvolvimento técnico-científico com proporções nunca antes vistas. Paradoxalmente, o modelo econômico global garantiu apenas a uma minoria o usufruto destas conquistas, tendo aprofundado as desigualdades econômicas e sociais, além de causar danos significativos ao meio ambiente. Inicia-se o novo milênio com sérios desafios que exigem o repensar e o recriar do nosso modelo civilizatório, implicando, portanto, novas maneiras de se realizar negócios (HENRIQUES et al, 2003, p.1).

Em um dos estudos pioneiros sobre ética e Responsabilidade Social nos negócios no Brasil, Ashley (2002) assim descreve esta necessidade:

O crescente aumento da complexidade dos negócios, principalmente em decorrência do processo de globalização e da velocidade das inovações tecnológicas e da informação, impõe ao empresariado uma nova maneira de realizar suas transações. Além disso, as crescentes disparidades e desigualdades de nossa sociedade obrigam a repensar o desenvolvimento econômico, social e ambiental (ASHLEY et al, 2002, p.3)

Diante deste cenário, uma prática “socialmente responsável” ganha espaço na gestão dos negócios, colocando as pessoas no centro dos processos e preconizando um novo modelo de gestão.

A Responsabilidade Social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e consegue incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários (BICALHO et al., 2003, p.369).

A Responsabilidade Social configura-se em um novo modelo de gestão, aperfeiçoando o relacionamento da organização com suas partes interessadas e conquistando o apoio da sociedade, fator que acarreta um diferencial competitivo, como mostra Ashley (2002).

O incremento da produtividade em função do avanço das novas tecnologias e da difusão de novos conhecimentos levou a um aumento significativo da competitividade entre as organizações. Dessa forma, elas buscam cada vez mais investir em novos processo de gestão, visando obter diferenciais competitivos. (ASHLEY et al., 2002, p.3)

Neste sentido, as organizações estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Com este objetivo, têm sido criadas várias ferramentas de gestão da Responsabilidade Social, dentre elas iniciativas como a norma americana SA 8000, a norma brasileira NBR 16001, a norma francesa SD 21000 e a norma inglesa BS 8900¹, além norma internacional ISO 26000, que se encontra atualmente em processo de construção.

1.2 FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Normas técnicas internacionais, em geral, são utilizadas por grande parte das organizações, devido à credibilidade de seus critérios técnicos e processos de construção. Sendo assim, as mesmas obtêm grande adesão e acabam sendo indutoras de novas formas de gestão que podem influenciar substancialmente a rotina das organizações.

Uma norma internacional deve ser o resultado de um consenso entre a maioria dos países. No caso de uma norma de Responsabilidade Social, cabe ressaltar que as diferentes realidades entre os países - culturais, econômicas, sociais e legais – problematizam sobremaneira a construção deste tipo de instrumento normativo.

¹ As principais características das normas SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900 serão descritas no capítulo V.

1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO

O presente estudo possui como objetivo central a análise de características específicas do conteúdo da ISO 26000. Com vistas a subsidiar esta análise, entretanto, foi considerado como objetivo secundário a comparação do esboço da ISO 26000 com as principais normas de Responsabilidade Social existentes.

1.3.1 Objetivo central

Este trabalho tem como objetivo central a análise das seguintes questões:

- Inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social na futura ISO 26000, tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nas relações da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável;
- Possíveis limitações e benefícios da ISO 26000, uma vez que a mesma tem o desafio de buscar um consenso sobre a gestão socialmente responsável em nível internacional.

1.3.2 Objetivo secundário

Considera-se como objetivo secundário deste estudo a comparação entre as principais características do esboço da ISO 26000 e as normas SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900.

1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O estudo foi estruturado, principalmente, a partir do tema gestão da Responsabilidade Social e está limitado à análise do conteúdo da ISO 26000 – descrito por meio de documentos oficiais gerados pelo grupo de trabalho de elaboração da mesma. Estes documentos – que se encontram em anexo – são os relacionados abaixo:

- *Resolution ISO/TMB 35/2004;*
- *New Work Item Proposal on Social Responsibility;*
- ISO/TMB/WG SR N 49;
- ISO/TMB/WG SR N 29;
- ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012

A análise do conteúdo da futura ISO 26000 é limitada aos seguintes tópicos abaixo:

- verificação da inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social, como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nas relações da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável;
- relação das possíveis limitações e benefícios que a ISO 26000 pode gerar para as organizações, mercado e sociedade de um modo geral;
- comparação entre as principais características do esboço da ISO 26000 e as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.

1.5 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO

A importância de se fazer uma análise do conteúdo da ISO 26000 justifica-se pelo fato da mesma poder vir a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países, com culturas eminentemente locais.

1.6 QUESTÕES DA PESQUISA

O presente estudo busca respostas para as seguintes questões:

- ⇒ Em que medida a inserção da transparência nas relações da organização – necessária para viabilizar a gestão com Responsabilidade Social – será enfatizada na elaboração da norma internacional?
- ⇒ Até que ponto a ISO 26000 contemplará o engajamento das partes interessadas ligadas à organização (tais como público interno, fornecedores, consumidores, comunidade e governo)?
- ⇒ Em que medida a ISO 26000 considerará a promoção do desenvolvimento sustentável como um dos principais objetivos da gestão socialmente responsável?
- ⇒ Quais serão as possíveis limitações e benefícios decorrentes da criação da ISO 26000?

1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO

A dissertação é composta por cinco capítulos e foi estruturada da seguinte maneira:

O Capítulo 1 – Introdução - fornece uma visão geral a respeito dos temas abordados ao longo do estudo, seus objetivos, a delimitação do mesmo, sua importância e questões, além da estrutura do trabalho.

O Capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica, baseada na revisão de exemplos relevantes da literatura referentes ao tema gestão da Responsabilidade Social.

O Capítulo 3 descreve a metodologia da pesquisa, sua caracterização, limitações e estrutura.

O Capítulo 4 apresenta a descrição do histórico, processo de construção e esboço inicial da ISO 26000.

O Capítulo 5 descreve as principais características das normas SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900.

O Capítulo 6 refere-se à análise crítica em relação à incorporação dos princípios típicos da Responsabilidade Social pela ISO 26000, suas possíveis limitações e benefícios e a comparação da mesma com as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.

O Capítulo 7 apresenta as conclusões e sugestões para pesquisas futuras, sendo estas focadas nos impactos que a criação da ISO 26000 pode gerar.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

2.1.1 Um histórico da Responsabilidade Social Corporativa

A Organização das Nações Unidas (ONU) foi criada em 1945. Sua primeira grande manifestação foi a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 1948. A Declaração Universal dos Direitos Humanos se constituiu como a primeira proclamação internacional dos direitos básicos dos indivíduos: direitos políticos, econômicos e sociais.

Em meados da década de 60, chefes de Estado e representantes de diversos países, passaram a se reunir em Roma para analisar a situação mundial e oferecer previsões e soluções para o futuro da humanidade. Esse grupo originou o Clube de Roma. Uma reunião importante aconteceu em 1968, quando os membros chegaram à conclusão de que a condição do planeta estava seriamente abalada em função da grande demanda por matérias-primas e pela geração de resíduos da produção industrial. Eles chegaram a propor a diminuição da produção para reduzir os impactos ambientais.

Diante do conteúdo das publicações do Clube de Roma, a ONU realizou, em junho de 1972 na Suécia, a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, também conhecida como Conferência de Estocolmo. A reunião, com a presença de representantes de 110 países (inclusive o Brasil), foi um marco à medida que chamou a atenção do mundo para a gravidade da situação ambiental global. A partir dessa iniciativa, foi redigida a Declaração de Estocolmo, que introduziu pela primeira vez na agenda política internacional a dimensão ambiental como condicionadora e limitante do modelo tradicional de crescimento econômico e do uso dos recursos naturais. Foi a primeira vez que o conceito de sustentabilidade foi empregado, ainda que restrito às questões ambientais.

Lourenço; Shröder (2003) afirmam que as décadas de 70 e 80 chegaram com a preocupação de como e quando a empresa deveria responder por suas obrigações sociais. Nestas décadas, a ética empresarial começou a desenvolver-se e consolidou-se como campo de estudo. Filósofos

entraram em cena, aplicando teoria ética e análise filosófica, com o objetivo de estruturar a disciplina ética empresarial. Nos Estados Unidos, o escândalo *Watergate*, no governo Nixon, focalizou o interesse público na importância da ética no governo. Conferências foram convocadas para discutir responsabilidades sociais e questões morais e éticas no mundo dos negócios. Surgiram centros com a missão de estudar estes assuntos. Seminários interdisciplinares reuniram professores de administração de empresas, teólogos, filósofos e empresários.

A doutrina se difundiu pelos países europeus, tanto nos meios empresariais, quanto nos acadêmicos. Na Alemanha, percebeu-se o rápido desenvolvimento do tema, com cerca de duzentas das maiores empresas desse país, integrando os balanços financeiros aos objetivos sociais. Porém, a França é quem deu o passo oficial na formalização do assunto. Foi o primeiro país a obrigar as empresas a fazerem balanços periódicos de seu desempenho social no tocante à mão-de-obra e às condições de trabalho.

Em 1987, formulou-se o conceito de Desenvolvimento Sustentável, que consta do Relatório *Brundtland*, produzido como súmula da Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento, promovida pela ONU, sobre o tema “Nosso Futuro Comum”. O conceito foi definido como o “desenvolvimento que busca atender as necessidades da geração presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de atender suas próprias necessidades”. Mas foi nos anos 90 que os movimentos de sustentabilidade ganharam corpo, com o surgimento de diversas ferramentas para a gestão de empresas. Um marco significativo foi a criação do *The Natural Step* (TNS), movimento liderado pelo médico oncologista sueco Karl-Henrik Robèrt.

A década de 90 selou acordos consensuais importantes, como a Agenda 21, proposta na Reunião de Cúpula das Nações Unidas para o Meio Ambiente de 1992, realizada no Rio de Janeiro, mais conhecida como Rio-92. Essa foi a primeira reunião internacional de magnitude a se realizar após o fim da Guerra Fria. Outra iniciativa importante foi o Protocolo de Quioto, cujo texto foi publicado em dezembro de 1997, na Convenção Marco das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, realizada no Japão.

Em 2000, foi constituído o *Global Compact*, iniciativa que se constituiu como a primeira proposta vinda da ONU tratando do tema Responsabilidade Social Corporativa. Ainda neste ano, os Ministros da Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCED) - que congrega a Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, República Tcheca, Dinamarca,

Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Japão, Coreia, Luxemburgo, México, Holanda, Nova Zelândia, Noruega, Polônia, Portugal, Eslováquia, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Reino Unido e Estados Unidos - aprovaram uma versão revisada das Diretrizes para Empresas Multinacionais. O conjunto original de instruções, adotadas em 1976, estabeleceu princípios voluntários e padrões de conduta de Responsabilidade Social em áreas como meio ambiente, condições de trabalho e direitos humanos. As diretrizes revisadas, cobrem as atividades de empresas multinacionais que operam em (ou com a iniciativa dos) 30 países-membro da OCED. Em 2001, a Comissão das Comunidades Europeias, reunida na cidade de Bruxelas, na Bélgica, apresentou à comunidade internacional um Livro Verde sobre Responsabilidade Social com o seguinte título: Promover um quadro europeu para a Responsabilidade Social das empresas. Esta publicação visou lançar um amplo debate quanto às formas de promoção pela União Europeia da Responsabilidade Social tanto em nível europeu como internacional.

O final do século XX deu origem a outra iniciativa importante: as Metas do Milênio. Estabelecidas durante a Cúpula do Milênio, em Nova York, em 2000, esta foi considerada a maior reunião de dirigentes mundiais de todos os tempos, contando com a participação 147 chefes de Estado e de governo e de representantes de 189 países. Dois anos depois, começou a ser divulgada a Carta da Terra, que recebeu a aprovação das Nações Unidas, movimento que pretende ser um código ético planetário, que norteie pessoas, organizações e Estados. No que se refere ao meio empresarial, a Carta da Terra reivindica a promoção do desenvolvimento social e de sistemas financeiros que criem e mantenham meios sustentáveis de subsistência, erradiquem a pobreza e fortaleçam as comunidades locais.

Em 2005, a ISO (*International Organization for Standardization*) iniciou a elaboração da norma internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, prevista para ser concluída em 2008.

2.1.2 A construção do conceito de Responsabilidade Social Corporativa

Diferentes visões precedem a construção do conceito mais corrente de Responsabilidade Social. Segundo Corrêa; Medeiros (2003), a primeira referência ao tema Responsabilidade Social foi a de Howard Bowen (1957), em estudo publicado nos Estados Unidos. Tal estudo faz parte de “um grande estudo sobre Ética e Vida Econômica Cristã”, que foi iniciado em

1949 pelo Conselho Federal das Igrejas de Cristo da América. Daí pode-se perceber como o tema Responsabilidade Social traz consigo, desde o seu surgimento, uma relação com a fé, um apelo à moral do homem.

Bowen (1957) define Responsabilidade Social como: “... as obrigações dos homens de negócio de adotar orientações, tomar decisões e seguir linhas de ação que sejam compatíveis com os fins e valores de nossa sociedade”.

Ainda segundo Corrêa; Medeiros (2003), na década de 70, alguns economistas manifestaram-se sobre a Responsabilidade Social que cabe às empresas e a legitimidade da mesma; os de maior destaque são Milton Friedman, Paul Samuelson e Keith Davis.

O autor Milton Friedman, expoente do neoliberalismo, segundo Montana; Charnov (1998), é contrário a qualquer ação empresarial que não seja voltada aos interesses econômicos da empresa, pois, caso contrário, a empresa está lesando seus acionistas e violando seu objetivo de gerar lucro. Ele também argumenta que os empresários não necessariamente conheceriam as metas sociais e teriam habilidades para atingi-las. Por essa perspectiva, a Responsabilidade Social seria inerente à própria natureza da atividade empresarial, incluindo a geração de empregos, renda e o atendimento às necessidades dos clientes.

Samuelson, segundo Corrêa & Medeiros (2003), acredita que somente as organizações monopolistas podem desenvolver programas sociais, já que estas podem repassar os custos destes programas aos consumidores, mantendo seu lucro no mesmo patamar.

Davis, segundo Corrêa & Medeiros (2003), argumenta que a Responsabilidade Social da organização deriva de seu poder social e suas decisões não podem ser tomadas unicamente por fatores econômicos, devendo a empresa guiar-se também pelos fatores sociais. Quanto ao custo incorrido em ser socialmente responsável, Davis, como Samuelson, argumenta que o consumidor deve arcar com este pelo aumento de preço.

Diante posições tão diferentes, tratou-se de diferenciar-se as maneiras pelas quais entende-se a Responsabilidade Social, primeiramente em duas óticas: a da obrigação social e a da Responsabilidade Social (entendida aqui como a consideração de metas econômicas e sociais, estando estas além dos limites da legislação).

Oliveira (1984), define a Responsabilidade Social das empresas como:

[...] a capacidade de a empresa colaborar com a sociedade, considerando seus valores, normas e expectativas para o alcance de seus objetivos. No entanto, o

simples cumprimento das obrigações legais, previamente determinadas pela sociedade, não será considerado como comportamento socialmente responsável, mas como obrigação contratual óbvia, aqui também denominada obrigação social [...].

De acordo com o ponto de vista contemporâneo, citado por Certo; Peter (1993, p.280), “as empresas são vistas como importantes e influentes membros da sociedade, sendo responsáveis por ajudar a manter e melhorar o bem-estar da sociedade como um todo”.

Segundo Ashley (2002, p.6-7), a Responsabilidade Social pode ser definida 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 às 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”.

Ashley (2002, p.20), ratifica que “a empresa socialmente responsável é aquela que está atenta para lidar com as expectativas de seus *stakeholders* atuais e futuros (tais como acionistas, funcionários, consumidores, fornecedores, meio ambiente, governo e comunidade), na visão mais radical de sociedade sustentável”.

Bittencourt & Carrieri (2005, p.11) complementam que a ideologia da Responsabilidade Social demonstra a preocupação das organizações com a pressão dos influenciadores externos nas relações sociais de poder, resultado de mudanças sociais que impulsionaram a aceitação de novas normas, que, por sua vez, tornaram comportamentos anteriores socialmente inaceitáveis. Os autores também afirmam que o discurso da ideologia liberal, do negócio estritamente associado ao lucro, tornou-se contraproducente para as exigências de diferenciação na economia capitalista competitiva.

2.1.3 Princípios típicos da Responsabilidade Social Corporativa

Diante da conceituação apresentada por Ashley (2002), verifica-se que a Responsabilidade Social Corporativa assume a conotação de um compromisso ético da organização com

múltiplos *stakeholders*, tais como funcionários, consumidores, fornecedores, meio ambiente, governo e comunidade. A questão transcende as obrigações legais e a prática da filantropia, se concretizando num modelo de gestão com foco na agregação de valor para todos. Sendo assim, alguns princípios podem ser destacados, tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nos relacionamentos da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável. O presente estudo analisará a incorporação destes princípios na elaboração da ISO 26000. Segue, portanto, um maior detalhamento dos mesmos.

2.1.3.1 O engajamento das partes interessadas (*stakeholders*)

Segundo Duarte & Torres (2005), como a questão do lucro e da produtividade eram prioridades absolutas, era de esperar que a única parte interessada no passado fosse o acionista. Com isso, o público mais importante para as organizações eram seus *shareholders*, aqueles que investiam e aguardavam os lucros oriundos do negócio da empresa.

Em virtude da modificação estrutural da maneira de fazer negócios, a questão de quem ou quais grupos precisam ser considerados - quando se está em jogo a sobrevivência organizacional - deve ser amplamente estudada. Para atingir esse modelo de gestão responsável torna-se essencial que a organização conheça e entenda seus parceiros, a mudança que estes vivenciam e a dinâmica dessa relação. Cada parceiro interage e exerce uma influência na organização que deve ser identificada e analisada por ela.

Daft (1999) afirma que a Responsabilidade Social de uma organização deve considerar todas as relações e práticas existentes entre as chamadas “partes interessadas ligadas à organização” (*stakeholders*) e o ambiente ao qual pertence.

Clarkson (apud LARA; PINTO, 2004) conceitua *stakeholders* como pessoas ou grupos que têm ou reivindicam posse, direitos ou interesses em uma organização.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (INSTITUTO..., 2000), define *stakeholders* como o termo em inglês amplamente utilizado para designar as partes interessadas, ou seja, qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar o negócio, por meio de suas opiniões ou ações, ou ser por ele afetado: público interno, fornecedores, consumidores, comunidade, governo, acionistas, etc. Há uma tendência cada vez maior em se considerar

stakeholder quem se julgue como tal, e em cada situação a organização deve procurar fazer um mapeamento dos *stakeholders* envolvidos.

O Instituto Ethos também ressalta a importância do diálogo entre a organização e seus *stakeholders* e o define como o processo de conversar, corresponder ou consultar de uma forma multilateral com partes interessadas, em busca de entendimento comum. Enfatiza porém, que a empresa tem o compromisso de responder, mas as partes interessadas devem saber que nem sempre todas as questões poderão ser consideradas.

Duarte; Torres (2005, p.37) afirmam que “tão importante quanto a alta produtividade e a capacidade de inovação tecnológica das empresas é também a sua capacidade de estabelecer uma comunicação aberta, eficaz, ética e transparente com seus parceiros”.

Assim, segundo Shipka (apud RODDICK, 2002) uma empresa globalizada – mundial ou não – é aquela que tem uma visão do todo – de si mesma, das pessoas que trabalham nela e do mundo que está ao seu redor.

2.1.3.2 A inserção da transparência nas relações da organização

Em relação à transparência - princípio ético essencial no contexto socialmente responsável - o balanço social destaca-se como o instrumento mais utilizado para este fim. Duarte & Torres (2005) afirmam que existem inúmeras definições para o mesmo, mas que de forma geral é possível defini-lo como “um demonstrativo publicado anualmente pela empresa reunindo um conjunto de informações sobre projetos, benefícios e ações sociais dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade”.

O balanço social pode ser considerado também um instrumento estratégico para avaliar e multiplicar o exercício da Responsabilidade Social nas organizações. É por meio dele que a empresa mostra à sociedade o que valoriza e faz para melhorar a qualidade de vida dos seus profissionais, dependentes, colaboradores e comunidade.

Segundo Kroetz (apud TREVISAN, 2003), o balanço social, antes de ser uma demonstração endereçada à sociedade, é considerada uma ferramenta gerencial, pois reúne dados qualitativos e quantitativos sobre as políticas administrativas, sobre as relações

entidade/ambiente e outros, os quais poderão ser comparados e analisados de acordo com as necessidades dos usuários internos, servindo como instrumentos de controle e de auxílio para a tomada de decisões e adoção de estratégias.

Assim como o balanço contábil, o balanço social necessita ainda estar embasado em dados concretos mensuráveis para que tenha credibilidade. Caso contrário, não servirá para nada, pois terá sua veracidade questionada, podendo ser considerado puro *marketing*.

2.1.3.3 O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável

Segundo o Relatório de *Brundtland* (1987 apud INSTITUTO..., 2005), o desenvolvimento sustentável é o “desenvolvimento que supre as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em supri-las”. As Diretrizes do *Global Reporting Initiative*² (GRI) explicitam que o resultado do desenvolvimento sustentável é a sustentabilidade nas dimensões ambiental, econômica e social. A dimensão ambiental diz respeito aos impactos da organização sobre sistemas naturais, vivos ou não, incluindo ecossistemas, terra, água e ar. A dimensão econômica da sustentabilidade diz respeito aos impactos da organização sobre as circunstâncias econômicas das partes interessadas e sobre os sistemas econômicos em nível local, regional, nacional ou global. A dimensão social da sustentabilidade refere-se aos impactos da organização sobre os sistemas sociais (incluindo-se as questões política, cultural, institucional, espacial e espiritual, entre outras) nos quais opera.(DIRETRIZES..., 2004)

Diante da afirmação de Ashley (2002,p.6-7), de que a organização socialmente responsável assume obrigações que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos, verifica-se, portanto, que a sustentabilidade - nas dimensões ambiental, econômica e social – pode ser considerada como um dos alvos da gestão com Responsabilidade Social.

² O GRI foi lançado em 1997, como uma iniciativa conjunta da organização não-governamental Ceres (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*) e do Pnuma (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), com o objetivo de melhorar a qualidade, o rigor e a aplicabilidade dos relatórios de sustentabilidade. Essa iniciativa tem recebido o apoio efetivo e a participação de representantes da indústria, de grupos ativistas sem fins lucrativos, de órgãos contábeis, de organizações de investidores e de sindicatos, entre outros. Todos esses grupos trabalharam conjuntamente para atingir um consenso sobre as diretrizes para relatórios que possam alcançar aceitação mundial. O primeiro conjunto de *Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade* do GRI surgiu como um esboço preliminar em 1999. Após comentários do público e testes iniciais, o GRI lançou efetivamente esse trabalho em junho de 2000.

2.1.4 A gestão da Responsabilidade Social como um diferencial estratégico para as organizações

Além dos diversos estudos e debates em torno da Responsabilidade Social, outro aspecto bastante discutido são os motivos que levam uma organização a agir de forma socialmente responsável. Bicalho et al. (2003) chegam a afirmar que padrões de qualidade, preços competitivos e *marketing* diferenciado não garantem mais a perpetuação da empresa no mercado.

Dunn (apud ASHLEY, 2002, p.8) ressalta que:

A Responsabilidade Social é um dos pilares de sustentação dos negócios, tão importante quanto a qualidade, a tecnologia e a capacidade de inovação. Quando a empresa é socialmente responsável, atrai os consumidores e aumenta o potencial de vendas, gerando maiores lucros para os acionistas. Além disso, também é, hoje um sinal de reputação corporativa e da marca.

Ashley (2002, 88-89) ressalta que, ligada a esse modo de pensar, está a conscientização, por parte das organizações, do crescente poder de mobilização da sociedade civil para demandar das empresas atitudes éticas e responsáveis e afetar negativamente a empresa quando o público percebe procedimentos que não estão de acordo com os padrões de ética exigidos. Neste sentido, a empresa precisaria ser socialmente responsável porque a cobrança da sociedade civil atingiu níveis sem precedentes e a empresa precisa manter sua boa imagem perante o público, sob pena de perder seus consumidores.

Mesmo em um momento de crise, afirma Uras (1999, p.59), a Responsabilidade Social deve ser enfocada na gestão empresarial, cada vez com mais ênfase, não somente por “considerações de natureza ética, mas também porque é um bom negócio”. O autor cita os benefícios advindos de uma orientação empresarial ética e com Responsabilidade Social:

Uma organização ética ganha confiança do mercado e, no cenário atual globalizado, a reputação e confiança são grandes vantagens competitivas. As organizações confiáveis atraem a lealdade de clientes, que deve ser um dos fatores mais procurados em qualquer relacionamento... Internamente, uma organização ética e com Responsabilidade Social possibilita a criação de um ambiente que suporta e estimula a criatividade e a ausência de medo para assumir responsabilidades, podendo responder mais rápida e eficientemente às demandas dos clientes. (URAS, 1999, p.59)

Ainda segundo Bicalho et al. (2003), observando-se os pontos comuns dos discursos daqueles que se colocam a favor da atuação socialmente responsável, pode-se constatar que, dentre as vantagens obtidas pela organização, destacam-se os benefícios mercadológicos e de imagem. Os argumentos citados pelos autores também dizem respeito à sobrevivência da empresa, à preservação da imagem pública favorável e à busca do diferencial competitivo. Outra questão relevante em suas argumentações é de que uma empresa que deseja ter uma imagem pública positiva deve demonstrar interesse pelos objetivos sociais da comunidade.

Segundo Guedes (2000, p.6), podemos considerar que o retorno social institucional empresarial se concretiza por meio dos seguintes ganhos:

- em imagem e em vendas, pelo fortalecimento e fidelidade à marca e ao produto;
- aos acionistas e investidores, pela valorização da empresa na sociedade e no mercado;
- em retorno publicitário, advindo da geração de mídia espontânea;
- em tributação, com as possibilidades de isenções fiscais em âmbitos municipal, estadual e federal para empresas patrocinadoras ou diretamente para os projetos;
- em produtividade e pessoas, pelo maior empenho e motivação dos funcionários;
- em ganhos sociais, pelas mudanças comportamentais da sociedade.

Ainda segundo Guedes (2000, p.6), uma organização que age com Responsabilidade Social consegue aumentar suas relações com os *stakeholders* e também a exposição na mídia espontânea:

Quando uma empresa atua com Responsabilidade Social aumenta o seu relacionamento com diversos públicos relevantes (clientes atuais e em potencial, opinião pública, acionistas, investidores, fornecedores, funcionários, governo), aumenta a exposição positiva em mídia espontânea onde seus produtos, serviços e marca ganham maior visibilidade e possível aceitação.

Diante destas afirmações, instrumentos normativos desta nova dimensão da atividade empresarial vem ganhando cada vez mais importância. A ISO 26000, que se encontra em processo de construção, pretende assumir esse papel desafiador. Serão apresentadas, no capítulo IV, as descrições de seu histórico e esboço inicial.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O tipo de pesquisa aqui desenvolvida é considerado por Alves-Mazzotti e Gewandszajder (1998, p.151) como “descritiva ou exploratória”. Segundo a autora, com base na sua experiência, “a maior parte das pesquisas qualitativas se propõe a preencher lacunas no conhecimento, sendo poucas as que se originam no plano teórico”.

Os mesmos autores afirmam ainda que os estudos qualitativos, “por sua diversidade e flexibilidade, não admitem regras precisas, aplicáveis a um grande número de casos” (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 1998, p.147) e defendem a necessidade de um planejamento cuidadoso, para dar o foco necessário à pesquisa, estabelecendo os limites do estudo. Para estes autores, há a necessidade de uma maior estruturação, “para estabelecer as fronteiras da investigação” (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 1998, p.148) e focalizar o objetivo que se quer alcançar, como resultado da pesquisa exploratória.

3.2 LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS

A pesquisa pretende analisar o conteúdo – elaborado até o presente momento – da norma internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, com vistas a verificar a inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social na mesma, bem como compará-la com as principais normas existentes em relação ao tema, além de relacionar suas possíveis limitações e benefícios. Para isso, foi feita uma comparação entre a revisão literária apresentada e as resoluções geradas pelo grupo de trabalho de elaboração da ISO 26000, que se encontram em anexo.

Considerando que existem poucas experiências em relação à “Normalização da Responsabilidade Social” e que há pouco conhecimento acumulado sobre o tema, é provável que este estudo não tenha sido abordado na profundidade necessária, havendo assim necessidade de aperfeiçoá-lo.

É interessante ressaltar também que a norma ISO 26000 encontra-se em processo de

construção. Existe, portanto, a probabilidade – ainda que pequena – de alterações nas resoluções que definiram suas principais características.

3.3 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A presente pesquisa foi delineada de acordo com a estrutura metodológica apresentada na figura abaixo. Primeiramente foram definidos a situação problema e o tema para a abordagem da mesma, depois disso, buscou-se definir os objetivos da pesquisa. A revisão bibliográfica, a definição da metodologia e a elaboração dos capítulos específicos sobre a descrição da ISO 26000 e das outras normas foram realizados posteriormente. Em seguida, foram feitas as análises e as respectivas conclusões com base na comparação entre a revisão literária apresentada, os capítulos específicos sobre a descrição das normas e os documentos oficiais gerados pelo grupo de trabalho de elaboração da ISO 26000.

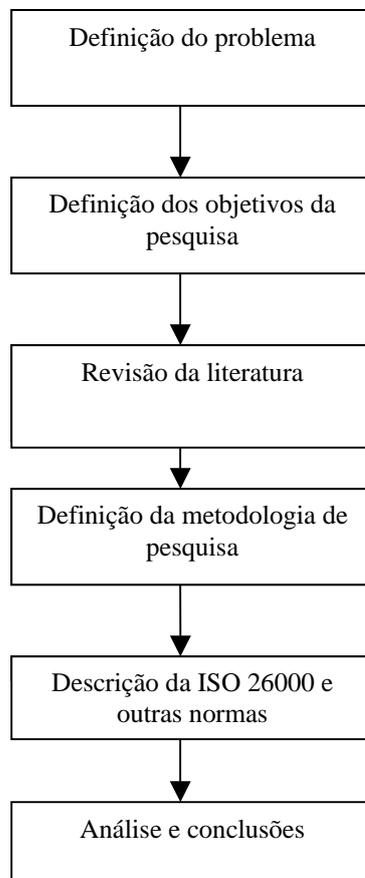


Figura 1 – Estrutura Metodológica da Pesquisa

4 A NORMA ISO 26000

4.1 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION (ISO)

A *International Organization for Standardization* (ISO) foi criada oficialmente em 1947, por uma iniciativa de 25 países, com o objetivo de facilitar a coordenação e unificação, no âmbito internacional, de normas industriais. Sediada em Genebra, a ISO se constitui, atualmente, na maior organização do mundo de desenvolvimento de normas técnicas internacionais. É uma organização não-governamental, integrada pelos principais organismos nacionais de normalização, tendo um representante por país, contando, atualmente, com mais de 150 membros.

Seus membros propõem a elaboração de novas normas, que são voluntárias e feitas com base no consenso, participam de seus desenvolvimentos e colaboram com o Secretariado Central da ISO no auxílio aos seus grupos técnicos, que, efetivamente, desenvolvem as normas. Além disso, os membros indicam as delegações nacionais a comporem os comitês de normalização. Quando uma norma internacional ISO é publicada, os países membros da organização podem traduzi-la e adotá-la como uma norma nacional. Atualmente, a ISO possui um portfólio de mais de 15.000 normas que fornecem benefícios e soluções práticas para quase todos os setores de negócios, indústria e tecnologia.

A Organização Mundial do Comércio (OMC) possui uma parceria estratégica com a ISO, no sentido de promover um sistema mundial de comércio em bases igualitárias. Os signatários do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (TBT) se comprometeram a promover e utilizar normas internacionais do tipo das desenvolvidas pela ISO, que proporcionam uma linguagem técnica comum entre fornecedores e clientes.

As normas das famílias ISO 9000 (sistemas de gestão da qualidade) e ISO 14000 (sistemas de gestão ambiental) estão entre as mais amplamente conhecidas e bem sucedidas normas já elaboradas. As normas ISO 9000 se tornaram uma referência internacional para os requisitos de qualidade e as normas ISO 14000 ajudam as organizações a vencerem seus desafios ambientais.

A ISO possui atualmente cerca de 3000 Comitês Técnicos, Subcomitês e Grupos de Trabalho, nos quais participam cerca de 50.000 *experts* anualmente. A enorme influência mundial da ISO pode ser medida pela grandiosidade dos seus números. Seguem alguns exemplos dos indicadores de atuação da ISO.

Tabela 1 – A ISO em números

ITEM	NÚMERO	DESCRIÇÃO
Membros	146	Organismos de normalização nacionais.
	37	Membros correspondentes.
	15	Membros subscritos.
Comitês Técnicos	2.937	Corpos técnicos inseridos.
	188	Comitês técnicos em operação.
	550	Subcomitês
	2.175	Grupos de trabalho
Pessoas e Finanças	500	Pessoas financiadas pelos seus países em atividades de coordenação e secretaria técnica da ISO.
	163	Funcionários “ <i>full-time</i> ” na sede.
	280	Milhões de dólares por ano é a estimativa dos custos operacionais da ISO em seus diversos comitês.
Desenvolvimento de Normas	13.736	Normas ISO.
	459.035	Páginas em inglês e francês.
Reuniões em 2002	1.152	Reuniões em 26 países.
	294	Reuniões Plenárias de Comitês.
	761	Reuniões de subcomitês. Reuniões de grupos de trabalho ou grupos <i>ad hoc</i> .

Fonte: Barbieri; Cajazeira (2005)

Segundo Barbieri; Cajazeiras (2005), o sucesso crescente da ISO 9001 e da ISO 14001 - ambas normas certificáveis das séries 9000 e 14000 - pode ser visualizado com a positiva série de certificados emitidos ao longo dos anos, segundo os dados da pesquisa *ISO Survey of ISO 9.000 and ISO 14.000 certificates*:

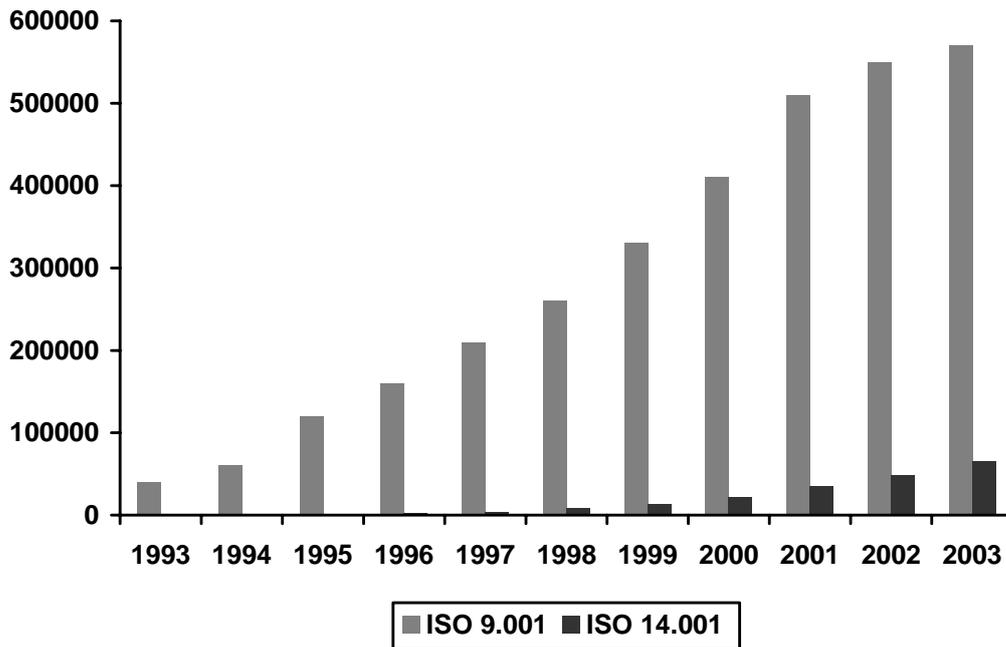


Gráfico 1 – A Evolução das Certificações
 Fonte: Barbieri; Cajazeira (2005)

4.2 O HISTÓRICO DA ISO 26000

Segundo Ursini & Sekiguchi (2005), com base na demanda mundial sobre o tema Responsabilidade Social, o Conselho da ISO convidou seu Comitê de Política do Consumidor (Copolco), em maio de 2001, a considerar a viabilidade de normas internacionais nessa área. Após um ano de estudo, o Copolco sugeriu ao *Technical Management Board* da ISO (ISO/TMB) - comitê técnico que delibera as principais resoluções da ISO - que fosse criado um grupo de especialistas no tema, encarregado de recomendar à ISO se ela deveria ou não prosseguir na elaboração de uma norma de Responsabilidade Social. Este grupo foi denominado *Strategic Advisory Group* (SAG).

O SAG finalizou em abril de 2004 seu relatório técnico e recomendações ao ISO/TMB (INTERNATIONAL..., 2004c), após uma série de pesquisas, discussões e reuniões em âmbito internacional. Esse relatório buscou trazer o estado da arte da Responsabilidade Social no mundo e os principais pontos a serem considerados pela ISO nesta área. Foram destacados os dois aspectos abaixo:

- Tópicos relacionados à normalização da Responsabilidade Social: necessidade ou não da normalização; custos e benefícios; iniciativas já existentes neste campo; integração dos aspectos ambientais, econômicos e sociais; integração dos instrumentos legais e outros requisitos; normalização de processo ou desempenho e aplicação de normas e Responsabilidade Social nos diversos setores;
- Capacidade da ISO desenvolver um trabalho na área de Responsabilidade Social: discussão sobre a competência da ISO para desenvolver uma norma de Responsabilidade Social; qual o conhecimento que a ISO deveria desenvolver nesse campo; quais partes interessadas deveriam ser envolvidas no processo; como a ISO deveria relacionar-se com as demais iniciativas existentes no campo da Responsabilidade Social e outras questões.

Apesar da complexidade do tema Responsabilidade Social, reconhecida pelo próprio grupo, o SAG chegou a um consenso condicional que a ISO só deveria prosseguir no desenvolvimento desta norma se considerasse as sete premissas a seguir:

- reconhecer que a Responsabilidade Social envolve um número de temas qualitativamente diferentes de outros temas que já são tratados na ISO;
- reconhecer que não possui autoridade ou legitimidade para criar obrigações sociais que são propriamente definidas pelos governos e organizações intergovernamentais;
- reconhecer a diferença entre instrumentos adotados por organizações intergovernamentais (como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, convenções internacionais do trabalho e outros instrumentos adotados pela Organização Internacional do Trabalho, além de outras convenções da ONU relevantes para o tema) e iniciativas voluntárias que podem ou não refletir os princípios universais contidos nesses instrumentos;
- limitar o escopo do tema de maneira que sejam evitados assuntos que só possam ser limitados no campo político;
- reconhecer que a Organização Internacional do Trabalho (OIT) tem um mandato único como uma organização que define, em uma base tripartite, normas internacionais com respeito a questões sociais;

- reconhecer que, pela complexidade e evolução rápida do tema, não será fácil harmonizar todos os compromissos substantivos de Responsabilidade Social;
- revisar seus produtos e, quando necessário, fazer ajustes para garantir uma participação significativa das partes interessadas.

Com relação ao escopo do trabalho, o SAG fez nove recomendações. São elas:

- que fosse desenvolvida uma diretriz e não uma norma de requisitos (certificável), que servisse de base para verificações de conformidade ou para certificações;
- que não fosse apenas para uso por parte de empresas, mas também das demais organizações e que não fosse aplicável apenas pelas grandes organizações, mas por organizações de todos os portes;
- que enfatizasse resultados e melhoria de desempenho;
- que adotasse uma terminologia comum;
- que contribuísse para que as organizações efetivamente pudessem abordar o tema da Responsabilidade Social em diferentes culturas, sociedades e ambientes;
- que fosse complementar a outros relevantes instrumentos e metodologias;
- que não tivesse a intenção de reduzir a autoridade governamental no endereçamento da Responsabilidade Social das organizações;
- que introduzisse guias práticos sobre métodos e opções para operacionalizar a Responsabilidade Social, identificar e engajar partes interessadas e aumentar a credibilidade;
- que fosse escrita em linguagem clara e inteligível.

Com relação ao processo de construção, o SAG destacou, entre outras recomendações, os três aspectos abaixo:

- a necessidade de se envidar todos os esforços para garantir que os países em desenvolvimento tenham uma significativa participação nesse trabalho;
- a necessidade de se criar um comitê próprio para a Responsabilidade Social (não utilizando nenhum comitê da ISO já existente, devido à complexidade do tema);
- que o novo Comitê Técnico seja composto por diversas partes interessadas, entre outros.

A partir das contribuições do SAG, decidiu-se realizar a Conferência Internacional da ISO sobre Responsabilidade Social, que ocorreu em Estocolmo, Suécia, em junho de 2004. Esta Conferência teve por objetivo discutir os pontos apresentados pelo SAG e aprofundar o debate com a comunidade internacional e países membros, visando a construção de um consenso em relação a Responsabilidade Social e sua normalização. Participaram desta conferência cerca de 350 pessoas de 66 países, incluindo 33 países em desenvolvimento, representantes de diversas partes interessadas, como institutos de normalização, empresas, governos, trabalhadores, consumidores, acadêmicos, ONGs, entre outros. Uma pré-conferência foi organizada pela agência de desenvolvimento sueca *Swedish International Development Agency* (SIDA) exclusivamente para países em desenvolvimento, da qual participaram 20 países.

Após a Conferência Internacional de Estocolmo, o ISO/TMB estabeleceu a Resolução ISO/TMB 35/2004³ (INTERNATIONAL ..., 2004b) na qual confirmou a recomendação do SAG sobre a necessidade do desenvolvimento de uma norma que apresentará diretrizes, escrita em linguagem de fácil entendimento, sem ser um documento de requisitos (voltado para certificação). Reconheceu, ainda, a complexidade do tema e a necessidade de se reforçar as declarações da ONU e da OIT, assim como outras iniciativas voluntárias existentes nesse campo. Ressaltou, entre outros assuntos, a necessidade da intensa participação internacional, de diversas partes interessadas e, especialmente, de esforços da ISO para facilitar a participação de *experts* de países em desenvolvimento, ONGs, consumidores e demais grupos com recursos limitados.

Finalmente a resolução informou que os trabalhos deveriam ser liderados por uma parceria entre um país desenvolvido e um país em desenvolvimento, no sistema de condução denominado *twinning*. O ISO/TMB elaborou uma proposta formal de desenvolvimento da norma de diretrizes internacional de Responsabilidade Social, o *New Work Item Proposal on Social Responsibility*⁴ (INTERNATIONAL ..., 2004) e submeteu à votação de todos os seus países membros. Em janeiro de 2005, dos 37 países que votaram, 32 aprovaram a participação no desenvolvimento da mesma. Foi definido então que o grupo responsável pela coordenação mundial dos trabalhos, o Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO (ISO/TMB WG) seria liderado em conjunto pelas entidades normalizadoras de um país industrializado (o Instituto Sueco de Normalização ou SIS - *Swedish Standards Institute*) e de um país “em

³ A resolução ISO/TMB 35/2004 encontra-se em anexo.

⁴ O *New Work Item Proposal on Social Responsibility* encontra-se em anexo.

desenvolvimento” (a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas), parceria vencedora dentre cinco outras candidaturas apresentadas⁵. Assim, em decisão histórica, juntamente com a Suécia, o Brasil passou a presidir e secretariar de maneira compartilhada e pelos próximos dois anos o ISO/TMB WG de Responsabilidade Social da ISO. A composição atual da liderança do ISO/TMB WG (que será alternada ao longo do processo), é a seguinte: Presidência - Jorge Cajazeira (ABNT, Brasil); Vice-Presidência - Catarina Munck (SIS, Suécia); Secretaria - Kristina Sandberg (SIS, Suécia); e Co-secretaria - Eduardo Santiago (ABNT, Brasil).

Inaugurou-se, com isso, o processo de elaboração da chamada “terceira geração de normas”, após as séries ISO 9000 (gestão da qualidade) e ISO 14000 (gestão ambiental). A previsão é que a ISO 26000 – numeração adotada para a norma de Responsabilidade Social – esteja concluída em 2008.

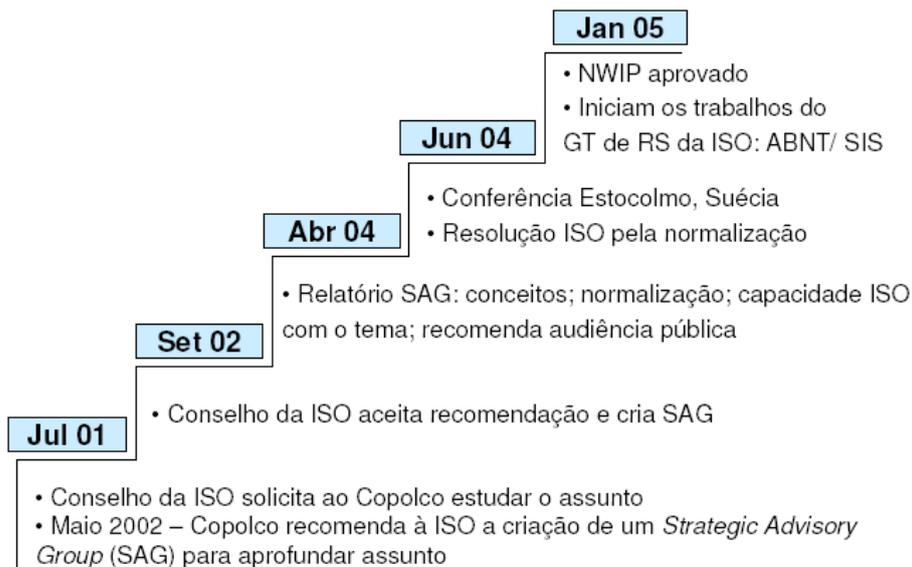


Figura 2 – A Evolução da Responsabilidade Social na ISO

Fonte: Educação... (2006b)

4.3 AS REUNIÕES DO GRUPO DE TRABALHO DA ISO 26000

A ISO 26000 está prevista para ser concluída em 2008. Foi estabelecido, portanto, um calendário onde são realizadas duas reuniões por ano. Até o presente momento, foram

⁵ Além da parceria Brasil e Suécia, também apresentaram candidaturas: Japão e Tailândia; Alemanha e Coreia; Dinamarca e Tanzânia e Alemanha e Colômbia.

realizadas três reuniões, conforme o esquema abaixo.



Figura 3 – As Reuniões do Grupo de Trabalho da ISO 26000
 Fonte: Educação... (2006b)

4.3.1 I Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG

A primeira reunião do Grupo de Trabalho da ISO 26000 aconteceu em Salvador (Bahia), em março de 2005. Esta reunião teve como objetivo definir a estrutura organizacional de elaboração da futura ISO 26000, bem como discutir alguns pontos estratégicos do processo.

Esta reunião foi descrita por Frost (2005) - repórter oficial da ISO - como “dinâmica”, em virtude de concentrar cerca de duzentas e sessenta pessoas – representantes do setor produtivo, trabalhadores, governo, ONGs, entre outros - de aproximadamente oitenta países.

Foi estabelecido que o processo de construção da norma se dará por meio das seguintes categorias;

- **Delegações nacionais:**

- *Experts* designados: cada país-membro da ISO foi convidado a compor uma delegação de seis *experts* dos seguintes *stakeholders*: indústria, consumidores, trabalhadores, ONGs, governo e outros. Cada *expert* tem direito a um voto.
- Observadores: podem participar das reuniões do ISO/TMB WG, mediante autorização dos institutos normalizadores locais, mas não têm direito a voto.
- **D-Liaison Organizations:** organizações de renome internacional na área de

Responsabilidade Social que indicam dois *experts* cada. Cada *expert* tem direito a um voto.

Como exemplo de *D-Liaison Organizations* presentes na reunião podemos citar: *Global Compact*, OCDE (Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico), OIT (Organização Internacional do Trabalho), *Accountability*, *African Institute of Corporate Citizenship*, *Global Reporting Initiative*, Instituto Ethos, entre outros.

De acordo com o documento ISO/TMB/WG SR N 15 (INTERNATIONAL ..., 2005), a principal resolução desta reunião foi a definição da estrutura organizacional para elaboração da ISO 26000. Esta estrutura pode ser visualizada a seguir:

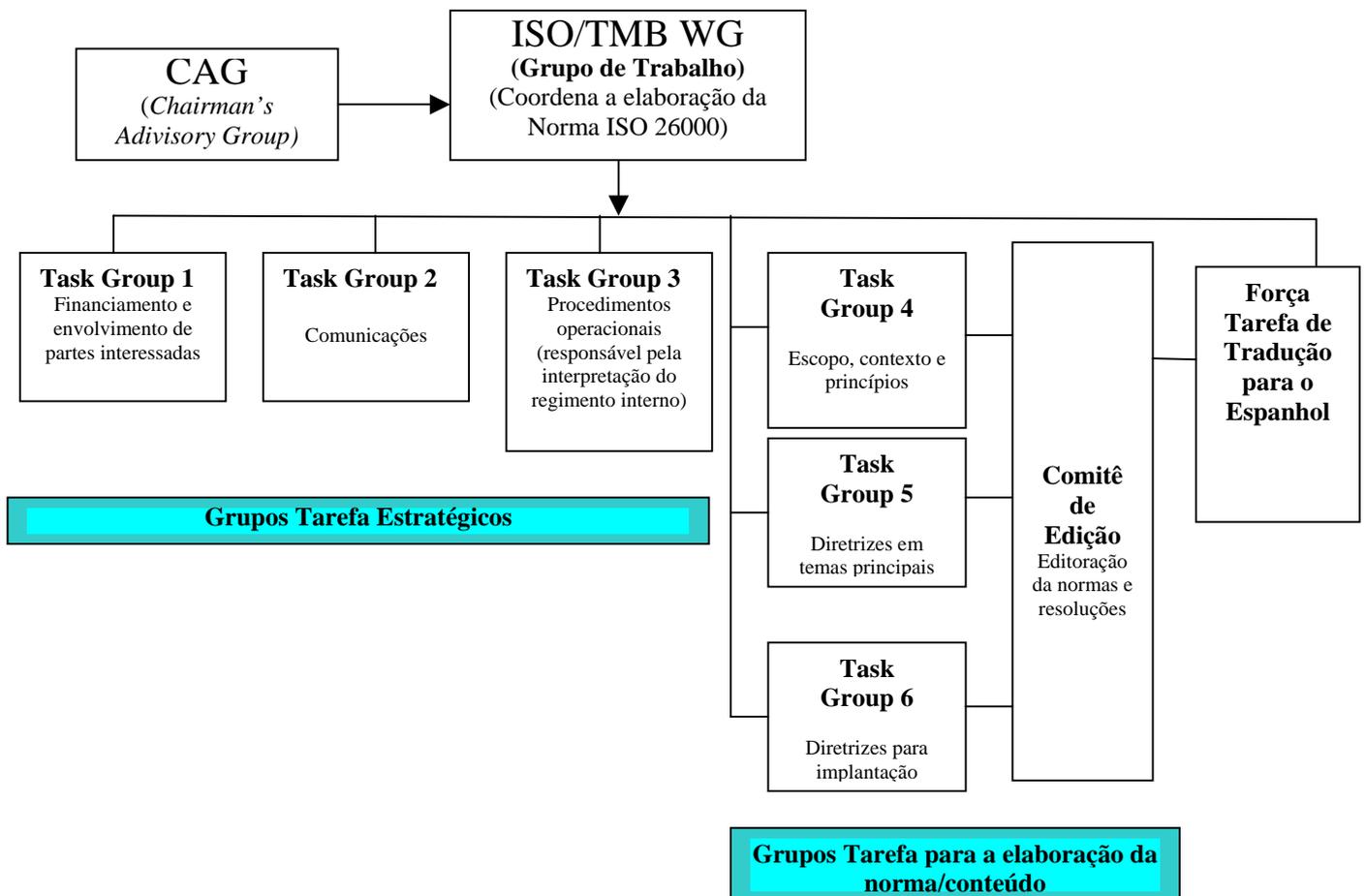


Figura 4 – Estrutura Organizacional para a Elaboração da ISO 26000
Fonte: BARBIERI; CAJAZEIRA (2005)

Chairman's Advisory Group (CAG)

Foi estabelecido um CAG (*Chairman's Advisory Group*), com o objetivo de assessorar a presidência do ISO/TMB WG, composto pela liderança do ISO/TMB WG, coordenadores dos

task groups (TGs), dois representantes de cada categoria de *stakeholders*, um representante da OIT e representantes adicionais para garantir o equilíbrio de representação no grupo.

Task Groups (TGs)

Foram propostos seis grupos tarefa (três grupos estratégicos e três responsáveis pela elaboração da norma/conteúdo). Cada *expert* seja de delegação nacional, seja *D-Liaison Organization*, poderá se inscrever em um ou mais TGs. Não há um número máximo de *experts* por TG.

Task Group 1 – Captação de Recursos e Engajamento de Stakeholders

O *Task Group 1*, responsável pela captação de recursos e engajamento de *stakeholders* no processo de elaboração da ISO 26000, tem como atribuições as seguintes tarefas relacionadas abaixo:

- Estabelecer mecanismos de financiamento para motivar a participação de países em desenvolvimento e demais *stakeholders* sem recursos;
- Garantir recursos para a participação de países em desenvolvimento e de categorias de *stakeholders* que precisem de apoio;
- Motivar os membros da ISO a buscar fundos autônomos de governos e outras organizações;
- Estabelecer critérios para o recebimento e distribuição de apoio econômico;
- Motivar o envolvimento do Comitê da ISO para países em desenvolvimento (DEVCO/ISO).

Task Group 2 – Comunicação

O *Task Group 2*, responsável pela disseminação de informações no processo de construção da ISO 26000, tem a incumbência de realizar as seguintes atividades:

- Prover informação do *Working Group* para assegurar a transparência e abertura;
- Desenvolver ferramentas de apoio para a disseminação de informação, como: perguntas mais frequentes, introdução à ISO e Responsabilidade Social, apresentações, folhetos e brochuras;
- Atender as necessidades de comunicação de outros grupos tarefa;

- Desenvolver um plano para conduzir a comunicação e promoção estratégica dos esforços do ISO/ TMB WG;
- Estabelecer critérios para a aprovação de seus materiais.

Task Group 3 – Procedimentos Operacionais

O *Task Group 3*, responsável pela criação e monitoramento dos procedimentos operacionais no processo de elaboração da ISO 26000, tem como atribuições as seguintes tarefas relacionadas abaixo:

- Receber e responder as perguntas sobre a aplicação ou interpretação de procedimentos;
- Quando necessário, fazer recomendações, em consulta com o CAG, de procedimentos novos ou de revisão de procedimentos para aprovação do ISO/TMB WG;
- Compilar o conjunto de procedimentos do ISO/TMB WG.

Task Group 4 – Escopo, contexto e princípios da Responsabilidade Social

O *Task Group 4* tem como responsabilidade a discussão do contexto principal da Responsabilidade Social: definições, princípios e interface da organização com a sociedade. Os documentos ISO/TMB/WG SR N 29 (INTERNATIONAL ..., 2005a) e ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 (INTERNATIONAL ..., 2005d), se encontram em anexo e reúnem o produto das discussões deste grupo até o presente momento.

Task Group 5 – Diretrizes em temas principais da Responsabilidade Social

O *Task Group 5* discute os principais temas da Responsabilidade Social que devem ser englobados pela ISO 26000.

Task Group 6 - Diretrizes para as organizações na implementação da Responsabilidade Social

O *Task Group* 6 tem a responsabilidade de desenvolver orientações sobre como operacionalizar a Responsabilidade Social dentro das organizações, levando em conta princípios, diretrizes e conhecimentos globais já existentes.

Força Tarefa de Tradução para o Espanhol

Responsável por traduzir para o espanhol todos os documentos que seus membros considerarem necessários.

Uma outra resolução importante da reunião de Salvador foi a decisão pela adoção de procedimentos operacionais que ajudem na implementação do *Memorandum of Understanding (MoU)* em Responsabilidade Social, acordo entre a ISO e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). O *MoU* define a cooperação entre as organizações no sentido de garantir que a ISO 26000 seja consistente e complementar aos padrões internacionais da OIT.

4.3.2 II Reunião do grupo de trabalho ISO/TMB WG

A segunda reunião do Grupo de Trabalho da ISO 26000 aconteceu em Bangkok, Tailândia, em setembro de 2005. Participaram desta reunião cerca de 340 pessoas de um universo de 54 países. As resoluções desta reunião encontram-se no documento ISO/TMB/WG SR N 50 (INTERNATIONAL..., 2005c).

O objetivo desta reunião foi definir a estrutura principal da futura norma e, alinhada a esta decisão, distribuir o trabalho de elaboração aos *task groups*. Foram discutidas também formas para assegurar uma maior representatividade no processo, bem como maneiras de custear um maior engajamento de representantes de todas as partes interessadas.

A principal resolução desta reunião foi, sem dúvida, a definição da estrutura geral da norma, estabelecida pelo documento ISO/TMB/WG SR N 49 (INTERNATIONAL..., 2005b). O documento ISO/TMB/WG SR N 49 encontra-se em anexo.

A figura abaixo ilustra a estrutura geral da ISO 26000.

ISO 26000

0. Introdução (destacando o propósito da norma)
1. Escopo (abrangência, aplicabilidade e projeto)
2. Referências Normativas (documentos que deverão ser lidos em conjunto com a norma)
3. Termos e definições (termos e definições utilizados ao longo da norma)
4. O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam (contexto histórico e contemporâneo da Responsabilidade Social)
5. Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações (esta seção identificará os princípios de Responsabilidade Social e trará um guia sobre estes princípios)
6. Diretrizes em temas principais da Responsabilidade Social (esta seção trará os principais temas da Responsabilidade Social que a ISO 26000 deverá englobar).
7. Diretrizes para as organizações na implementação da Responsabilidade Social (esta seção trará um guia prático para implementação e integração da Responsabilidade Social na organização, incluindo, por exemplo, políticas, práticas, abordagens, identificação de temas relevantes, avaliação da performance, relatório/balanco social e comunicação)
8. Anexos (se forem considerados necessários)
9. Bibliografias

Figura 5 – Estrutura Geral da ISO 26000

Fonte: International... (2005b)

Foi definido que o *Task Group* 4 (Escopo, contexto e princípios da Responsabilidade Social) será o responsável pelo desenvolvimento dos itens 1,3,4 e 5 da estrutura acima e pelas definições principais, como a definição de Responsabilidade Social. O *Task Group* 5 (Diretrizes em temas principais da Responsabilidade Social) será responsável pela elaboração do item 6 e o *Task Group* 6 (Diretrizes para as organizações na implementação da Responsabilidade Social) pelo desenvolvimento do item 7.

A exemplo da Força Tarefa de Tradução para o Espanhol, criada na 1ª Reunião do Grupo de Trabalho em Salvador, foi criada a Força Tarefa de Tradução para o Francês, uma vez que foi constatado que um grande número de países – sendo a maioria em desenvolvimento – fala o idioma francês.

A reunião em Bangkok também reforçou que a futura ISO 26000 terá as seguintes características:

- será uma norma de diretrizes, sem propósito de certificação;

- não terá caráter de sistema de gestão;
- não reduzirá a autoridade governamental;
- será aplicável a qualquer tipo e porte de organização (empresas, governo, ONGs, etc);
- será construída com base em iniciativas já existentes.

Foi ratificado também que a norma deverá proporcionar uma diretriz prática direcionada para os seguintes tópicos:

- promoção de uma terminologia comum;
- complementação a instrumentos e metodologias relevantes;
- identificação e engajamento de *stakeholders*;
- melhoria da confiança entre a organização e seus *stakeholders*;
- promoção de uma maior sensibilização para a Responsabilidade Social;
- ênfase nos resultados e melhoria de desempenho;
- operacionalização da Responsabilidade Social.

4.3.3 III Reunião do grupo de trabalho ISO/TMB WG

A III Reunião do grupo de trabalho ISO/TMB WG foi realizada no período de 15 a 19 de maio de 2006, na cidade de Lisboa, Portugal, e contou com a participação de representantes de 58 países. Esta reunião teve como objetivo a análise dos comentários a respeito do 1º *Working Draft* (concluído após a reunião de Bangkok), visando a elaboração da segunda versão do mesmo.

Quanto às decisões relativas ao conteúdo da ISO 26000, ressaltam-se os pontos abaixo:

- A norma articulará três tipos de princípios na seção a eles dedicada. O primeiro tipo é o dos princípios gerais, como por exemplo o de respeitar convenções e declarações internacionais. O segundo tipo refere-se ao conteúdo da norma, tais como meio ambiente e

direitos humanos. E o terceiro, a princípios de operacionalização, como a transparência (comunicação) e a relação com as partes interessadas.

- Os aspectos econômicos da Responsabilidade Social (um dos tripés da sustentabilidade), deverão ser abordados no documento, ao lado dos aspectos sociais e ambientais. A questão da viabilidade financeira, contudo, não será o foco da discussão;
- A norma irá abordar os seguintes temas: meio ambiente, direitos humanos, relações de trabalho, governança corporativa, práticas empresariais justas, envolvimento comunitário/desenvolvimento social e questões dos consumidores. Os direitos fundamentais no trabalho deverão integrar o item direitos humanos, reservando para as relações de trabalho assuntos como treinamento, condições de trabalho, etc. As práticas empresariais justas (*fair business practices*) não se restringirão ao setor empresarial e irão abordar práticas de outros tipos de organização. E o item “questões dos consumidores”, também dirá respeito à questões relativas às relações entre usuários e prestadores de serviços (públicos e privados). Aspectos econômicos, cadeia produtiva e saúde e segurança serão tratados transversalmente;
- O Grupo Tarefa responsável pela elaboração do capítulo “Diretrizes para todas as organizações na implementação da Responsabilidade Social” não conseguiu chegar a uma conclusão se o respectivo capítulo deveria recomendar a adoção do ciclo PDCA (*plan, do, check and act*), a inclusão de indicadores e a padronização de balanços sociais (*reportings*). Foi sugerido então, que um grupo temporário de redação elaborasse um novo texto para este capítulo, considerando todos os comentários recebidos (ainda que não conclusivos a respeito dos itens mencionados) nesta reunião.

Conforme afirmado na introdução, outras normas de Responsabilidade Social têm sido criadas. Serão apresentadas, a seguir, algumas normas em relação ao tema.

5 OUTRAS NORMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Dentre as inúmeras ferramentas de gestão da Responsabilidade Social existentes, destacam-se iniciativas nacionais, tais como as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900, que possuem propósitos semelhantes e devem ser comparadas com o esboço da ISO 26000.

5.1 A SA 8000

A *Social Accountability* 8000, mais conhecida como SA 8000, é a norma estrangeira mais conhecida de Responsabilidade Social. Criada em 1997 pela SAI (*Social Accountability International*), uma organização não-governamental americana focada na defesa dos direitos humanos, é uma norma voluntária e certificável que pode ser adotada por qualquer tipo e porte de organização. Ela enfoca, primordialmente, as relações trabalhistas e visa assegurar que não existam ações como trabalho infantil, trabalho escravo ou discriminação ao longo da cadeia produtiva. A SA 8000 se baseia em Convenções da OIT - Organização Internacional do Trabalho, na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, e na Declaração Universal dos Direitos Humanos e abrange nove temas:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Segurança e saúde no trabalho
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva
- Discriminação
- Práticas disciplinares
- Horário de trabalho
- Remuneração
- Sistemas de gestão.

A SAI também coordena o credenciamento de organismos de certificação e a realização de

treinamentos com base na SA 8000.

Atualmente existem mais de 880 organizações certificadas em 50 países, onde o Brasil aparece em 4º lugar, com 87 organizações certificadas.

Tabela 2 – As Certificações SA 8000 em Nível Internacional

Certified Facilities (by Country)		
Country	Number of Facilities	% of Total
Italy	324	36.8%
India	125	14.2%
China	119	13.5%
Brazil	87	9.9%
Pakistan	52	5.9%
Vietnam	30	3.4%
Thailand	16	1.8%
Spain	12	1.4%
Turkey	9	1.0%
Poland	8	0.9%
Sri Lanka	8	0.9%
Switzerland	7	0.8%
Indonesia	6	0.7%
Philippines	6	0.7%
Argentina	5	0.6%
Greece	5	0.6%
Israel	4	0.5%
Korea	4	0.5%
Taiwan	4	0.5%
UK	4	0.5%
Belgium	3	0.3%
Costa Rica	3	0.3%
France	3	0.3%
USA	3	0.3%
Bangladesh	2	0.2%
Czech Republic	2	0.2%
Guatemala/ Honduras	2	0.2%
Japan	2	0.2%
Malaysia	2	0.2%
Mauritius	2	0.2%
Morocco	2	0.2%
Romania	2	0.2%
Bahrain	1	0.1%
Bolivia	1	0.1%
Ecuador	1	0.1%
Egypt	1	0.1%
Finland	1	0.1%
Hungary	1	0.1%
Jordan	1	0.1%
Kenya	1	0.1%
Laos	1	0.1%
Mexico	1	0.1%
Nepal	1	0.1%
Netherlands	1	0.1%
Panama	1	0.1%
Portugal	1	0.1%
Puerto Rico	1	0.1%
Slovenia	1	0.1%
South Africa	1	0.1%
Venezuela	1	0.1%

Fonte: Social..., 2005.

Segue abaixo a estrutura geral da SA 8000.

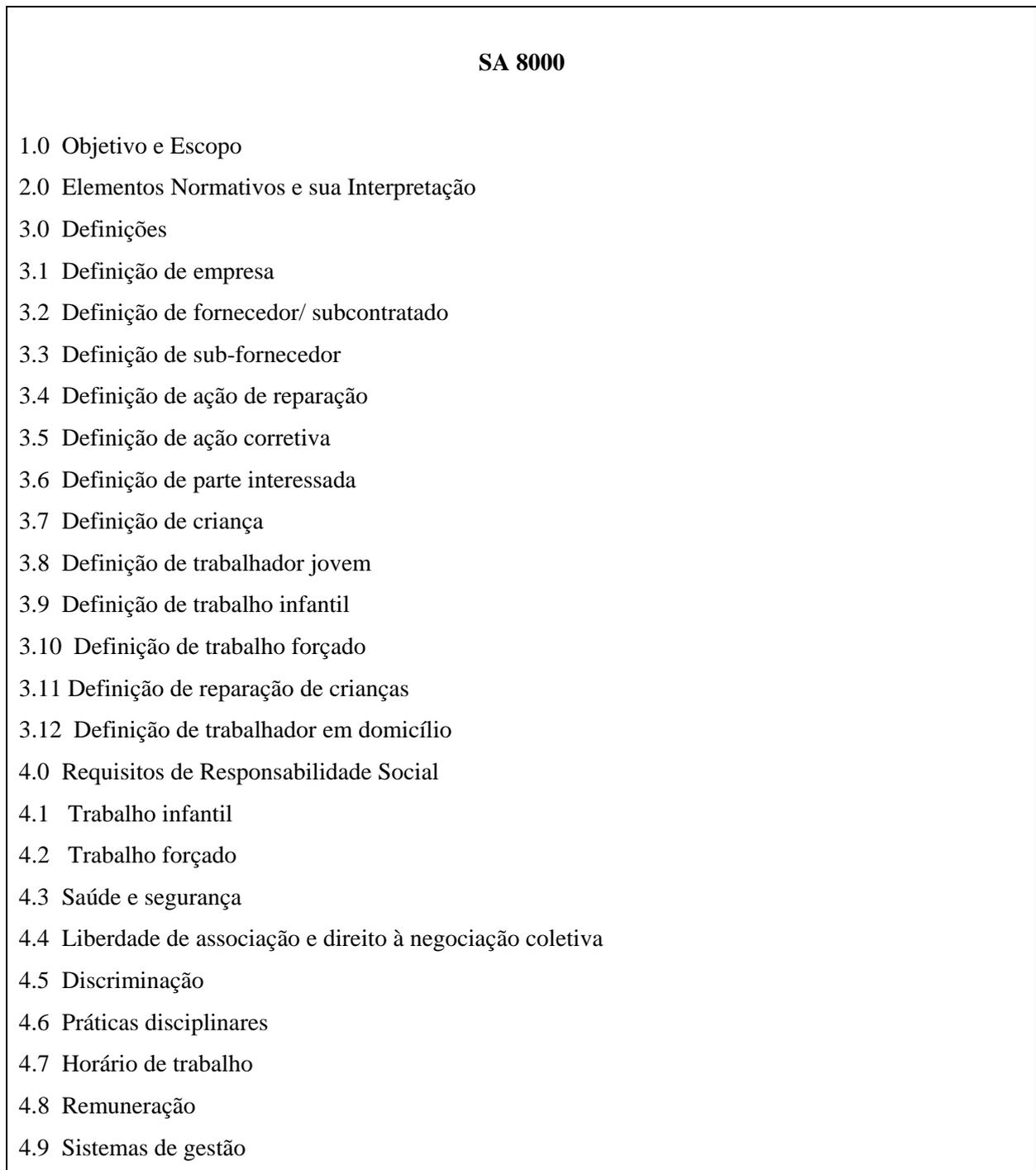


Figura 6 – Estrutura Geral da SA 8000

Fonte: SOCIAL ... (2001)

5.2 A SD 21000

A *Association Française de Normalisation* (AFNOR) desenvolveu em 2003 a norma SD 21000 – Desenvolvimento Sustentável – Responsabilidade Social das Empresas – Guia para a inserção do desenvolvimento sustentável na gestão e estratégia da organização. A SD 21000 é uma diretriz, não sendo, portanto, uma norma certificável. Esta norma também pode ser adotada por qualquer tipo e porte de organização.

Segundo Ursini & Sekiguchi (2005), o objetivo da SD 21000 é auxiliar as tomadas de decisão e formulação de estratégias com base nos princípios do desenvolvimento sustentável. Assim, o guia apresenta propostas para adaptar de modo progressivo os sistemas de gestão das organizações aos parâmetros do desenvolvimento sustentável.

A SD 21000 ressalta que o engajamento das partes interessadas é um fator imprescindível para o sucesso de qualquer iniciativa que almeje a sustentabilidade. Com base nesta premissa, recomenda às organizações a identificação e o diálogo com seus principais *stakeholders*, para que as necessidades dos mesmos possam, na medida do possível, ser incorporadas em suas estratégias. O guia também reforça a necessidade das organizações apresentarem à sociedade seus relatórios de sustentabilidade, onde devem ser mensurados os impactos de suas atividades nas esferas ambiental, econômica e social.

Segue a estrutura geral da SD 21000.

SD 21000
0. Introdução
1. Desenvolvimento Sustentável: origem e definição
2. Levando em conta o princípio do Desenvolvimento Sustentável: uma abordagem para cada organização
3. As conseqüências para as organizações
3.1. Os trunfos para a organização
3.2. As principais dificuldades iniciais
3.3. Desenvolvimentos nas práticas gerenciais e na cultura organizacional
3.4. Abordagem para a integração das dimensões social e ambiental
4. A abordagem estratégica
4.1. Atualização dos princípios e práticas de governança
4.2. O diálogo com os <i>stakeholders</i>
4.3. Levando em conta outros fatores
4.4. Avaliação de riscos e interesses
4.5. A visão da organização na integração dos princípios do Desenvolvimento Sustentável
5. Implementando a abordagem
5.1. A responsabilidade da alta administração
5.2. O plano de ação inicial
5.3. A implantação e monitoramento do plano de ação
5.4. As funções e setores especiais
Anexos

Figura 7 – Estrutura Geral da SD 21000

Fonte: Educação... (2006)

5.3 A NBR 16001

5.3.1 Histórico

A ISO - *International Organization for Standardization* começou a avaliar, em 2001, a possibilidade de elaborar uma norma referente ao tema Responsabilidade Social. Diante deste cenário, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – a ABNT - decidiu, em dezembro de

2002, constituir uma comissão formada por representantes do governo, setor produtivo, organizações não-governamentais, entidades de classe e academia para elaborar uma norma nacional de Responsabilidade Social. Esta comissão foi denominada o Grupo Tarefa de Responsabilidade Social – GTRS, composto por mais de cento e quarenta membros cadastrados. O GTRS teve como missão produzir e disseminar os conceitos relativos à gestão da Responsabilidade Social e suas ferramentas auxiliares no Brasil, por meio da normalização nacional e internacional. O GTRS visava também representar a posição brasileira no foro da ISO e para isso baseou-se no amplo conhecimento e nas práticas já existentes no Brasil. Convém ressaltar que o GTRS foi coordenado pelo Sr. Jorge Cajazeira, representante da ABNT e atual presidente do Grupo de Trabalho ISO/TMB WG.

A norma brasileira, a NBR 16.001, foi concluída em dezembro de 2004.

5.3.2 Escopo e abrangência da NBR 16001

A ABNT NBR 16001 estabelece requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da Responsabilidade Social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta as exigências legais, seus compromissos éticos e sua preocupação com a promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável, além da transparência das suas atividades.

Segundo Ursini & Sekiguchi (2005), dentre os pontos mais relevantes da norma, destacam-se os seguintes:

- Aplicabilidade a organizações de todos os tipos e portes. Embora o público usual de normas de sistemas de gestão sejam as grandes corporações, esta norma foi redigida de forma a aplicar-se também às pequenas e médias empresas, de qualquer setor, bem como às demais organizações públicas ou do terceiro setor que tiverem interesse em aplicá-la;
- Entendimento amplo do tema “Responsabilidade Social”. Esta norma incorporou o conceito mais amplo de Responsabilidade Social, ao aproximá-lo do desenvolvimento sustentável e incluir em seu cerne o engajamento e a visão das

partes interessadas. Seguem abaixo alguns trechos que confirmam estas informações:

Responsabilidade social é a relação ética e transparente da organização com todas as suas partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável (ASSOCIAÇÃO..., 2004)

Desenvolvimento sustentável é o desenvolvimento que supre as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em supri-las” (INSTITUTO..., 2005)

- Necessidade de comprometimento dos funcionários e dirigentes de todos os níveis e funções, especialmente os da alta direção. Em diversos pontos da norma, ressalta-se a necessidade de comprometimento dos dirigentes e funcionários de todos os níveis e funções, em especial os da alta direção, uma vez que se trata de um tema transversal;
- Necessidade de uma política da Responsabilidade social e programas com objetivos e metas. A norma prescreve que a alta administração deve definir a política de Responsabilidade Social, “consultando as partes interessadas” e assegurando, dentre outros tópicos, que a mesma “inclua o comprometimento com a promoção da ética e do desenvolvimento sustentável”. Na etapa de planejamento, a organização deverá estabelecer, implementar e manter objetivos e metas da Responsabilidade Social, com o envolvimento de funções e níveis relevantes dentro da organização e demais partes interessadas. Os programas (com objetivos e metas) deverão contemplar onze temas da Responsabilidade Social. São eles:
 - boas práticas de governança;
 - combate à pirataria, sonegação, fraude e corrupção;
 - práticas desleais de concorrência;
 - direitos da criança e do adolescente, incluindo o combate ao trabalho infantil;
 - direitos do trabalhador, incluindo o de livre associação, de negociação, a remuneração justa e benefícios básicos, bem como o combate ao trabalho forçado;
 - promoção da diversidade e combate à discriminação (por exemplo: cultural, de gênero, de raça/etnia, idade, pessoa com deficiência);

- compromisso com o desenvolvimento profissional;
 - promoção da saúde e segurança;
 - promoção de padrões sustentáveis de desenvolvimento, produção, distribuição e consumo, contemplando fornecedores, prestadores de serviço, entre outros;
 - proteção ao meio ambiente e aos direitos das gerações futuras; e
 - ações sociais de interesse público.
- Modelo PDCA. Tendo em vista o êxito do modelo PDCA (*plan, do, check, act*) utilizado anteriormente pelas normas ISO 9001 e ISO 14001⁶, o GTRS decidiu que a base do sistema dessa norma seria a mesma, facilitando a integração com os sistemas de gestão já existentes, evitando-se assim a criação de sistemas e departamentos isolados;
 - Esclarecimento que o atendimento aos requisitos da norma não significa que a organização é socialmente responsável, mas que possui um sistema de gestão da Responsabilidade Social. A norma chega a estabelecer que as comunicações externas e internas da organização deverão respeitar este preceito. A introdução da norma traz em seu texto essa preocupação. Além disso, por tratar-se de um sistema de gestão, a introdução da norma reflete também a preocupação de que empresas que venham a ser certificadas possam agir de má fé com o consumidor e o público em geral ao fazer publicidade do “selo” adquirido;
 - Ausência da prescrição de critérios específicos de desempenho;
 - Auditabilidade - uma vez que a norma é estruturada em requisitos, permitindo, portanto, que a organização a busque a certificação de seu sistema de gestão da Responsabilidade Social junto a uma organização externa.

Segue abaixo a estrutura geral da NBR 16001.

⁶ As normas ISO 9001 e ISO 14001 são as normas estruturadas em requisitos voltados para a auditabilidade (normas certificáveis) das respectivas famílias ISO 9000 e ISO 14000.

NBR 16001

- 0. Introdução
- 1. Objetivo
- 2. Definições
- 3. Requisitos do Sistema da gestão da Responsabilidade Social
 - 3.1. Requisitos gerais
 - 3.2. Política da responsabilidade social
 - 3.3. Planejamento
 - 3.3.1. Aspectos da Responsabilidade Social
 - 3.3.2. Requisitos legais e outros
 - 3.3.3. Objetivos, metas e programas
 - 3.3.4. Recursos, regras, responsabilidade e autoridade
 - 3.4. Implementação e operação
 - 3.4.1. Competência, treinamento e conscientização
 - 3.4.2. Comunicação
 - 3.4.3. Controle operacional
 - 3.5. Requisitos de documentação
 - 3.5.1. Generalidades
 - 3.5.2. Manual do sistema de gestão da Responsabilidade Social
 - 3.5.3. Controle de documentos
 - 3.5.4. Controle de registros
 - 3.6. Medição, análise e melhoria
 - 3.6.1. Monitoramento e medição
 - 3.6.2. Avaliação da conformidade
 - 3.6.3. Não-conformidade e ações corretiva e preventiva
 - 3.6.4. Auditoria interna
 - 3.6.5. Análise pela Alta Administração
- Anexo A – Bibliografia
- Anexo B - Outros termos

Figura 8– Estrutura Geral da NBR 16001

Fonte: Associação... (2004).

Após a conclusão da NBR 16001, o GTRS passou a chamar-se CEET/RS (Comissão Especial de Estudo Temporária de Responsabilidade Social da ABNT). Atualmente, a CEET/RS é oficialmente o comitê espelho nacional – comitê que discute as posições nacionais – no processo de construção da ISO 26000.

Em janeiro de 2006, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), finalizou os critérios de avaliação da conformidade para as organizações que desejarem implementar um sistema de gestão conforme a NBR 16.001 – iniciativa inédita no mundo, uma vez que INMETRO foi o primeiro órgão governamental a assumir a coordenação de um programa de avaliação da conformidade baseado em uma norma de gestão da Responsabilidade Social.

Em virtude dos critérios de avaliação da conformidade terem sido recentemente concluídos, não existem ainda registros de organizações certificadas com base na NBR 16001.

Com o objetivo de aperfeiçoar a qualificação dos auditores, a CEET/RS desenvolveu também a NBR 16002 - Responsabilidade Social - Sistema de Gestão - Qualificação de auditores, que fornece orientações aplicáveis para a competência dos auditores envolvidos com o sistema de gestão preconizado pela NBR 16001. A NBR 16002 foi concluída em novembro de 2005.

A CEET/RS desenvolverá, ao longo de 2006, a NBR 16003 - Responsabilidade Social - Sistema de Gestão – Execução de Auditorias, que fornecerá orientações para a condução das auditorias especificadas pelo sistema de gestão da NBR 16001.

5.4 A BS 8900

O *British Standards* (BSI) - organismo de normalização do Reino Unido – publicou em setembro de 2005 um esboço inicial da norma BS 8900 – Gestão do Desenvolvimento Sustentável. A norma encontra-se em fase de consulta pública e tem publicação prevista para o ano de 2006.

Assim como a SD 2100 e a futura ISO 26000, a BS 8900 será uma diretriz; ou seja; uma norma não certificável, aplicada a todos os tipos e portes de organizações.

A BS 8900 tem como objetivo prover um guia para a gestão do desenvolvimento sustentável e uma estrutura para apoiar as organizações a melhorarem sua performance e eficácia. É importante ressaltar, porém, que a BS 8900 não é uma norma de sistema de gestão. A norma também reforça, como princípio fundamental, a necessidade da identificação e interação com os *stakeholders* da organização.

Segue abaixo a estrutura geral do esboço da estrutura da BS 8900.

BS 8900

- 0. Introdução
- 1. Escopo
- 2. Termos e definições
- 3. Uma estrutura para o Desenvolvimento Sustentável
 - 3.1 Geral
 - 3.2. Princípios
- 4. Colocando o Desenvolvimento Sustentável em prática
 - 4.1. A organização
 - 4.2. Os temas
 - 4.2.1 a 4.2.3. (Identificação e engajamento de stakeholders, ...)
 - 4.3. Capacidade
 - 4.3.1. A 4.3.3. (Alocação de recursos, capacitação...)
 - 4.4. Gestão
 - 4.4.1 a 4.4.4. (avaliação de riscos e oportunidades, indicadores de performance, ...)
 - 4.5. Revisão
 - 4.5.1 a 4.5.4 (estratégia, operações, ...)
 - 4.6. Construindo confiança
- 5. Matriz de maturidade em relação ao Desenvolvimento Sustentável
- Bibliografia

Figura 9 – Estrutura Geral do Esboço da BS 8900
Fonte: Educação... (2006)

6 ANÁLISE CRÍTICA

6.1 A QUESTÃO DA NORMALIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2005) define a normalização como “o processo de formular e aplicar normas para acesso sistemático a uma atividade específica, visando o benefício e com a cooperação de todas as partes interessadas na atividade. Sendo um importante elo entre uma atividade e seus impactos na sociedade, a normalização deve estar pautada no conhecimento ético, contribuindo para a economia e o livre comércio e deve acompanhar o progresso da humanidade”.

Juran (apud BARBIERI; CAJAZEIRAS, 2005) descreve os objetivos da normalização como: simplificação, intercâmbio, comunicação, adoção racional de símbolos e códigos, economia geral, segurança, defesa do consumidor e eliminação de barreiras comerciais.

Diante das afirmações citadas acima, verifica-se que a normalização da Responsabilidade Social visa à padronização de definições, conceitos, práticas e maneiras de implantação nas organizações – um desafio de grande porte, uma vez que a Responsabilidade Social possui uma complexidade que lhe é intrínseca, já que está pautada na relação da organização com seus diversos públicos (clientes, público interno, fornecedores, governo e comunidade). É importante acrescentar que a ISO 26000 deve ser resultado de um consenso entre países que possuem diferenças culturais, econômicas e legais, fator que tende a dificultar seu processo de elaboração. Porém, a proposta de prover orientação a todas as organizações que buscam a gestão socialmente responsável faz com que a norma - ainda em fase de construção - seja uma potencial referência mundial.

Um outro ponto interessante a ser ressaltado é o fato de ter sido estabelecido que a norma será uma diretriz, não sendo, portanto, uma norma certificável. Este fato representa uma quebra de paradigma, pois até então nunca se constatou uma mobilização tão grande para se desenvolver uma norma que seja, na verdade, um conjunto de recomendações. Isso reflete um posicionamento de uma corrente que parte da premissa que as organizações estarão mais interessadas na revisão de seus valores do que na obtenção de certificados adicionais.

Por fim, a normalização da gestão socialmente responsável é uma prova que a

Responsabilidade Social é reconhecida pelas sociedades contemporâneas como um valor permanente, como endossa o texto introdutório da NBR 16001 (ASSOCIAÇÃO..., 2004).

Nas últimas décadas, têm crescido a mobilização e a preocupação da sociedade com temas associados à ética, cidadania, direitos humanos, desenvolvimento sustentável e inclusão social.

Neste sentido, organizações de todos os tipos estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais adequados, controlando os impactos de suas relações, processos, produtos e serviços na sociedade, de forma consistente com sua política e com seus objetivos de Responsabilidade Social [...]

[...] muitas organizações têm conduzido programas de Responsabilidade Social e avaliações do seu desempenho ambiental, econômico e social. No entanto, por si só, tais avaliações podem não ser suficientes para proporcionar a uma organização a garantia de que seu desempenho não apenas atende, mas continuará a atender, aos requisitos legais e aos de sua própria política. Para que sejam eficazes, é necessário que esses procedimentos sejam conduzidos dentro de um sistema estruturado que esteja integrado na organização.

6.2 ANÁLISE DA INCLUSÃO DE PRINCÍPIOS TÍPICOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA FUTURA ISO 26000

Em relação à inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social na ISO 26000, tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção de princípios éticos e a busca pelo desenvolvimento sustentável, foi possível fazer uma análise com base na comparação entre a revisão literária apresentada e os documentos ISO/TMB/WG SR N 29 (INTERNATIONAL..., 2005a) e ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 (INTERNATIONAL ..., 2005d). Os documentos ISO/TMB/WG SR N29 e ISO/TMB/WG SR TG4 N0012 encontram-se em anexo.

6.2.1 O engajamento das partes interessadas (*stakeholders*)

O *Task Group 4* – grupo de elaboração da ISO 26000 responsável pelos capítulos “Escopo”, “Termos e Definições”, “O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam” e “Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações” - demonstra, conforme o relatório ISO/TMB/WG SR N 29, que a questão referente ao

engajamento das partes interessadas possuirá um grande destaque na futura norma.

Em relação à definição, o *Task Group 4* define *stakeholders* como: “todas as partes que afetam ou são afetadas pela atividade da organização, como associações empresariais, representantes de trabalhadores, associações de consumidores, ONGs, organizações internacionais, autoridades públicas e acadêmicos”. O grupo esclarece que *stakeholders* podem ser pessoas, grupos ou organizações. O *Task Group 4* ressalta, ainda, que os *stakeholders* podem ser classificados em diferentes tipos. A classificação mais comum é a que faz uma diferenciação entre “*stakeholders* primários” – que têm uma relação direta com a organização, tais como empregados, investidores, comunidade, etc – e “*stakeholders* secundários” – que têm uma relação de caráter prioritariamente indireto com a organização, tais como mídia, acadêmicos, organizações internacionais, etc. Outra diferenciação comum é entre “*stakeholders* internos” - tais como empregados e investidores - e “*stakeholders* externos” - tais como comunidade e consumidores.

O grupo também sugere que se apresente na norma a definição de “falsos *stakeholders*”, como organizações que não representam genuinamente os *stakeholders* que deveriam ou que não representam nenhum interesse legítimo. Da mesma forma, também defende a apresentação do conceito de “*stakeholders* inapropriados”, como sendo o engajamento não adequado de certos *stakeholders*.

A definição de “*stakeholders* substitutos” também é sugerida para as organizações que possam representar *stakeholders* que não estão organizados ou não são capazes de ser engajados, como por exemplo: o meio ambiente, os animais, as crianças, as gerações futuras, etc.

Em relação à identificação de *stakeholders*, o *Task Group 4* define tal atividade como “o processo por meio do qual uma organização reconhece seus *stakeholders*”. O grupo ressalta que a norma deverá orientar a organização a identificar também os chamados “*stakeholders* silenciosos”; isto é; aqueles que tenham dificuldades de comunicar suas demandas.

O *Task Group 4* salienta, também, que o processo de identificação de *stakeholders* deve ser mútuo e interativo, permitindo que os *stakeholders* também se identifiquem como tal, não ficando apenas a cargo da organização identificá-los e sugere que a efetiva identificação inclua:

- a identificação de quais *stakeholders* impactam ou são impactados pela organização;

- a distinção entre os diferentes tipos de *stakeholders*;
- o esclarecimento dos critérios utilizados para a identificação de *stakeholders*; mostrando a credibilidade do processo;
- a abordagem transparente na identificação e relação com *stakeholders*.

O grupo também esclarece que a recomendação para o engajamento de *stakeholders* deve ir muito além do simples contato da organização com seus *stakeholders*. O engajamento deve ser uma “via de mão-dupla” entre a organização e seus *stakeholders*, ou seja, um espaço para o intercâmbio de pontos de vista, esclarecimento de expectativas, tratamento de diferenças, criação de soluções e construção de confiança. Segundo o grupo, o engajamento de *stakeholders* deveria ser “uma relação de cooperação mútua entre uma organização e seus *stakeholders* para a obtenção de resultados que sejam aceitos por ambos”. Em resumo, o engajamento de *stakeholders* pode ser definido pelo *Task Group 4* como “a oportunidade dos *stakeholders* dizerem o que é importante e a preocupação das organizações em levar isto em consideração em suas ações e decisões”. Isto não significa que a organização deva atender a todas as demandas de seus *stakeholders*, porém, as mesmas devem ser respondidas, bem como um canal permanente de comunicação deve ser mantido.

Por fim, o *Task Group 4* reforça que a norma deve fornecer diretrizes e ferramentas sobre como a organização deve analisar o resultado do engajamento de *stakeholders* para determinar o que é relevante para ela. A norma também deve atentar que alguns *stakeholders* têm *expertises* que podem ser utilizadas pela organização de maneira construtiva e rentável.

Diante todas as considerações feitas pelos *Task Group 4* a respeito do princípio “Engajamento dos *Stakeholders*”, conclui-se que este importante princípio será plenamente considerado e fomentado pela futura norma ISO 26000.

6.2.2 A inserção da transparência nas relações da organização

O *Task Group 4* considera a comunicação como a base para o exercício da transparência e chega a defini-la como “o processo por meio do qual uma organização disponibiliza ao público em geral informações relevantes sobre sua governança e desempenho”.

Na visão do grupo, a comunicação com os *stakeholders* implica o fornecimento de informações relevantes, ainda que as mesmas não tenham sido solicitadas por eles. O grupo ressalta que a elaboração de relatórios formais também não deve ser a única forma de comunicação com *stakeholders* e que outros canais mais interativos devem ser explorados.

O grupo também salienta que a comunicação, por ser um elemento de promoção da transparência, não deve ser restrita aos *stakeholders*, mas estar disponível ao público em geral.

Conclui-se, portanto, que o princípio “ A Inserção da Transparência nas Relações da Organização” está contemplado no esboço da ISO 26000.

6.2.3 O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável

O *Task Group 4* enfatiza, no relatório ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 que o tema desenvolvimento sustentável estará incluso nos capítulos “O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam”, “Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações” e “Termos e Definições”.

Em relação ao capítulo “O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam”, referências a importância do desenvolvimento sustentável aparecem nas seções “O contexto histórico e contemporâneo da Responsabilidade Social” e “A natureza do conceito de Responsabilidade Social”. No capítulo “Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações”, o desenvolvimento sustentável é citado como um dos princípios fundamentais que a norma deve abordar, no sentido de mostrar às organizações a importância do mesmo e de prover diretrizes para exercê-lo. Porém, no capítulo “Termos e Definições”, a gestão socialmente responsável é vista como um meio para melhorar a performance das dimensões ambientais, econômicas e sociais e promover, conseqüentemente, o desenvolvimento sustentável.

Confrontando a afirmação acima com a definição da NBR 16001 (ASSOCIAÇÃO..., 2004), que “a Responsabilidade Social é a relação ética e transparente da organização com todas suas partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável”, conclui-se, ainda que preliminarmente, que a Responsabilidade Social é considerada pela futura ISO 26000 como a

forma de gestão que tem a promoção do desenvolvimento sustentável como um dos seus principais objetivos.

6.3 A ANÁLISE DAS POSSÍVEIS LIMITAÇÕES E BENEFÍCIOS DA ISO 26000

Após as etapas de revisão de exemplos relevantes da literatura sobre Responsabilidade Social, descrição do processo de elaboração da ISO 26000 e estudo das principais características de seu esboço – com base nos documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004* (INTERNATIONAL..., 2004b) , *New Work Item Proposal on Social Responsibility* (INTERNATIONAL ..., 2004), ISO/TMB/WG SR N 49 (INTERNATIONAL..., 2005b), ISO/TMB/WG SR N 29 (INTERNATIONAL..., 2005a) , ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 (INTERNATIONAL..., 2005d) e das resoluções da II Reunião do Grupo de Trabalho relatadas no documento ISO/TMB/WG SR N 50 (INTERNATIONAL ..., 2005c) - é possível fazer uma análise das possíveis limitações e benefícios da futura norma internacional de Responsabilidade Social. É importante ressaltar que os documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004*, *New Work Item Proposal on Social Responsibility*, ISO/TMB/WG SR N 49, ISO/TMB/WG SR N 29 e ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 encontram-se em anexo.

6.3.1 Possíveis limitações da ISO 26000

- Redução do patamar desejável da gestão com Responsabilidade Social:

Conforme afirmado por Ursini & Sekiguchi (2005), o processo de construção de uma norma internacional requer o consenso de vários países. Sendo assim, a norma corre o risco de ser genérica demais, acarretando, portanto, a redução do patamar desejável da gestão com Responsabilidade Social.

- Não adesão por parte das pequenas e médias empresas:

O processo de adequação a uma norma internacional é geralmente custoso, o que pode acarretar a não adesão por parte das pequenas e médias empresas, bem como provocar aumento nos custos de produtos e serviços, que seriam repassados aos preços para o consumidor final.

- Motivação para adesão sendo estritamente comercial:

O cenário atual vem demonstrando que as organizações precisam ter uma postura socialmente responsável, em virtude da crescente cobrança da sociedade civil. Desta forma, algumas poderão buscar a manutenção de uma boa imagem perante o público - sob pena de perder seus consumidores – adotando a ISO 26000 por motivos estritamente comerciais, burocratizando, assim, a temática – conforme alertado por Ursini & Sekiguchi (2005) – e não gerando reflexões mais profundas de mudanças de valores, comportamentos e, conseqüentemente, do modelo de gestão das organizações.

- Dificuldade em comprovar a adesão à ISO 26000:

Conforme mencionado anteriormente, foi estabelecido que a ISO 26000 será uma diretriz, não sendo, portanto, uma norma certificável. As organizações que desejarem demonstrar estar em conformidade com a mesma, enfrentarão, certamente, dificuldades em comprovar a adesão à norma, já que ela não possui um formato voltado para a auditabilidade. Isso pode acarretar a diminuição do interesse das organizações em adotar a ISO 26000, uma vez que muitas delas gostariam de comprovar para a sociedade que estão em conformidade com o que ela preconiza, principalmente para obterem diferenciais competitivos. Com isso, a tendência é que a permeabilidade da SA 8000 continue aumentando em nível internacional, sendo o seu certificado procurado, principalmente, pelos países em desenvolvimento.

6.3.2 Possíveis benefícios da ISO 26000

- A consolidação de um documento com credibilidade internacional:

A ISO 26000 será concluída pela maior organização normalizadora em nível internacional, composta por 153 países-membro, que detém a adesão de mais de seiscentas mil organizações nos padrões ISO 9001 e 14001.

Convém destacar também o esforço da ISO em garantir um processo de elaboração representativo para a ISO 26000, com a busca do equilíbrio da participação dos países – nos cargos de coordenação dos grupos-tarefa – tanto em termos geográficos quanto econômicos. É importante ressaltar a consideração pela busca do equilíbrio de gênero, entre homens e mulheres, além da preocupação das classes de *stakeholders* (indústria, governo, organizações não-governamentais, representantes de consumidores e da classe dos trabalhadores) estarem representadas por país. A participação de organismos multilaterais como a Organização das Nações Unidas (ONU), a Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), além da parceria da ISO com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) – que define a cooperação entre as organizações no sentido de garantir que a ISO 26000 seja consistente e complementar aos padrões internacionais da OIT – são fatores que também garantem toda uma credibilidade ao processo de construção da norma.

- Simplificação do entendimento e da implementação da Responsabilidade Social:

Ratificando o que foi afirmado por Ursini & Sekiguchi (2005), o excesso de normas, padrões, metodologias e referências nacionais e internacionais em Responsabilidade Social, acaba confundindo e gerando pouca eficácia para as organizações. Assim, um padrão internacional ISO poderia tornar-se um grande mapa referencial e integrador mundial das principais ferramentas de Responsabilidade Social.

- Disseminação da conscientização:

A adesão à ISO 26000 acarretará a disseminação dos princípios da Responsabilidade Social, bem como as maneiras de se implementar a mesma. Sendo assim, a norma possibilitará a diferenciação entre filantropia e Responsabilidade Social, conceitos distintos ainda muito confundidos.

O principal benefício, porém, consiste na possibilidade da formação de novos valores, que serão propagados não só na organização como também em toda cadeia de fornecedores, clientes, comunidade de entorno e sociedade. Desta forma, a ISO 26000 poderá ser um grande instrumento para a disseminação - em nível internacional - da conscientização de uma gestão com princípios éticos, que leve em consideração os *stakeholders* da organização e promova o desenvolvimento sustentável.

6.4 A COMPARAÇÃO ENTRE AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO ESBOÇO DA ISO 26000 E AS NORMAS SA 8000, NBR 16001, SD 21000 E BS 8900

Apesar da ISO 26000 ainda não ter sido concluída, podemos, de uma forma preliminar, compará-la com as principais características das normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900, a partir da análise dos documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004* (INTERNATIONAL..., 2004b) , *New Work Item Proposal on Social Responsibility* (INTERNATIONAL ..., 2004), ISO/TMB/WG SR N 49 (INTERNATIONAL ..., 2005b) e das resoluções da II Reunião do Grupo de Trabalho ISO/TMB WG, relatadas anteriormente e provenientes do documento ISO/TMB/WG SR N 50 (INTERNATIONAL..., 2005c). Os documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004*, *New Work Item Proposal on Social Responsibility* e ISO/TMB/WG SR N 49 encontram-se em anexo.

Quanto à aplicabilidade, a ISO 26000 apresenta-se como as outras normas em questão; isto é, é aplicável a todos os portes e tipos de organização. A ISO 26000 também endossa que a adesão à Responsabilidade Social não deve ser um esforço exclusivo do setor produtivo, devendo também ser almejada por qualquer organização com função e estruturas administrativas próprias e autônomas, com ou sem finalidade de lucro, de porte pequeno, médio ou grande.

Em relação ao formato de sistema de gestão, a ISO 26000 se assemelha às normas em questão

– que não são sistemas de gestão – diferindo, apenas, da NBR 16001, que preconiza um sistema de gestão com base no modelo PDCA (*plan, do, check, act*) utilizado anteriormente pelas normas ISO 9001 e ISO 14001. É importante ressaltar, portanto, que a ISO 26000 e as outras normas em questão (com exceção da NBR 16001) possuem elementos de gestão – com a finalidade de recomendar princípios e práticas de Responsabilidade Social aos sistemas de gestão existentes das organizações.

Quanto à característica de ser uma norma de diretrizes, sem propósito de certificação, a norma segue a tendência adotada pelas normas SD 21000 e BS 8900, que prescrevem um conjunto de recomendações às organizações que almejam uma gestão com Responsabilidade Social. É importante destacar que a norma certificável SA 8000 tem a adesão de mais de 880 organizações certificadas em 50 países, onde lideram o *ranking* de certificações a Itália (em 1º lugar, com 324 instalações certificadas), Índia (em 2º lugar, com 125 instalações certificadas), China (em 3º lugar, com 119 instalações certificadas) e o Brasil (em 4º lugar, com 87 instalações certificadas)⁷. O fato dos países em desenvolvimento liderarem este ranking de certificações, reflete, provavelmente, a necessidade que os mesmos têm em obter um diferencial para ser utilizado em suas relações comerciais. Um exemplo mais nítido pode ser observado na China, que pode estar transpondo barreiras comerciais com estes certificados, no sentido de desmistificar a imagem ruim que possui em relação ao respeito dos direitos trabalhistas. Em relação a NBR 16001, que também é uma norma certificável, é importante ratificar que ainda não existem organizações certificadas, em virtude dos critérios de avaliação da conformidade terem sido concluídos recentemente pelo Inmetro.

Um outro detalhe a ser observado, é que todas as normas em questão enfocam a necessidade do comprometimento da organização com a melhoria contínua da gestão com Responsabilidade Social.

A tabela a seguir demonstra a comparação entre as principais características do esboço da ISO 26000 e as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900 mencionadas acima.

⁷ Dados referentes a 31 de dezembro de 2005, disponíveis em <http://www.sa-intl.org> (site oficial da norma SA 8000).

Características	ISO 26000	SA 8000	NBR 16001	SD 21000	BS 8900
Aplicável a todos os tipos de organização					
Formato de sistema de gestão					
Diretrizes, sem propósito de certificação					
Ênfase na promoção da melhoria contínua					

Figura 10 – Quadro Comparativo entre as Principais Características das Normas ISO 26000, SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.

Fonte: Adaptado de Educação... (2006)

7 CONCLUSÕES

7.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo conclui que o esboço da ISO 26000 contempla em seu conteúdo princípios típicos da Responsabilidade Social - conforme demonstrado no capítulo referente a análise crítica - tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nos relacionamentos da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável. A presença destes princípios na ISO 26000 demonstra um esforço dos grupos de trabalho em garantir à mesma a manutenção das principais características da gestão socialmente responsável, fator de extrema importância, uma vez que a norma se constitui numa potencial referência mundial.

Em relação às possíveis limitações da ISO 26000, verifica-se a necessidade de um monitoramento para que a norma não seja genérica demais, já que a mesma será fruto de um consenso de vários países, com diferentes realidades econômicas, culturais, sociais e legais. Um outro ponto que merece atenção é o cuidado com a inserção de práticas, na ISO 26000, que possam ser inviáveis de serem implantadas nas pequenas e médias empresas, ou que possam aumentar de maneira significativa o custo dos produtos e serviços. Quanto aos possíveis benefícios que a ISO 26000 pode vir a acarretar, pode-se considerar como um dos principais a disseminação dos princípios da Responsabilidade Social, bem como as maneiras de se implementar a mesma, fatores que contribuem para a formação de novos valores a serem propagados nas organizações e nos seus respectivos *stakeholders*.

Quanto a comparação do esboço da ISO 26000 com as principais características das outras normas relacionadas neste estudo (SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900), conclui-se que a mesma se assemelha a maioria delas em relação aos itens aplicabilidade (pois é aplicável a todos os tipos e portes de organizações), formato (pelo fato de não estar estruturada num formato de sistema de gestão, apesar de conter elementos de gestão), propósito (pois a norma é um conjunto de diretrizes, sem propósitos voltados para certificação) e ênfase na necessidade do exercício da melhoria contínua. A norma ISO 26000 difere, de uma maneira mais significativa, das normas SA 8000 e NBR 16001, já que as mesmas são voltadas para a certificação.

A decisão da ISO 26000 ser um conjunto de diretrizes reflete um posicionamento, que parte da premissa que as organizações estarão mais interessadas na revisão dos seus princípios de gestão do que na obtenção de novos certificados.

7.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A certificação, atualmente, é o mecanismo de avaliação da conformidade mais demandado pelo mercado internacional, uma vez que proporciona visibilidade, confiabilidade e, em muitos casos, a transposição de barreiras não-tarifárias.

As organizações que aderirem a ISO 26000 enfrentarão, certamente, dificuldades em comprovar a adesão à norma, já que ela não é certificável; isto é, não possui um formato voltado para a auditabilidade. Esse fato poderá se constituir num problema, uma vez que muitas organizações irão querer comprovar que estarão em conformidade com o que a ISO 26000 preconiza, principalmente por questões comerciais. Um estudo, portanto, poderia ser realizado para identificar como esta questão poderia ser solucionada.

Um outro ponto a ser estudado seria a possibilidade de alterações nas normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900 após a conclusão da ISO 26000. Dentro deste contexto, se destacam as seguintes questões:

- As normas em questão se ajustariam aos princípios e modos de implementação da Responsabilidade Social preconizados pela ISO 26000? Particularizando a norma nacional, NBR 16001, quais seriam as possíveis mudanças?
- As normas SD 21000 e BS 8900 – também estruturadas no formato de diretrizes – serão “substituídas” pela ISO 26000?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES-MAZZOTTI, Alda; J.GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O Método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 16.001: Responsabilidade Social: Sistema da gestão: Requisitos. [Rio de Janeiro], 2004.

BARBIERI, J.; CAJAZEIRA, J. ISO 26.000 – Barreira Não Tarifária ou Comércio Justo? In: ENCONTRO GESTÃO DO MEIO AMBIENTE – ENGEMA, 2005. USP; FGV/EAESP, Rio de Janeiro: Anais eletrônicos... ENGEMA, 2005. 1 CD-ROM.

BICALHO, A.G.D. et al. Responsabilidade social das empresas e comunicação. **Responsabilidade Social das Empresas**: A contribuição das universidades, v.2, p. 353-398, maio 2003.

BITTENCOUT, E.& CARRIERI, A. Responsabilidade Social: ideologia, poder e discurso na lógica empresarial. **Revista RAE**, São Paulo, v. 45, • edição especial minas gerais, 2005.

BOWEN, Howard R. **Responsabilidades sociais do homem de negócios**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1957.

CERTO, S.C. ;PETER, J. P. **Administração estratégica**. São Paulo.: Makron Books , 1993.

CORREIA, F. T.B.S., MEDEIROS, J.R.C. Responsabilidade Social Corporativa para quem? **Responsabilidade Social das Empresas**: A contribuição das universidades, v.2, p. 154-157, maio 2003.

DAFT, Richard L. **Administração**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DIRETRIZES para Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI). [s.l.]: Instituto Ethos e do Uniethos, distribuída gratuitamente, 2004. Versão Brasileira.

DUARTE, C.O.S., TORRES, J. Q. R. Responsabilidade social empresarial: dimensões históricas e conceituais. **Responsabilidade Social das Empresas**: A contribuição das universidades, v.4, p. 35-36, maio 2005.

EDUCAÇÃO PARA RESPONSABILIDADE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. 2ª Reunião grupo de trabalho Ethos - ISO 26000. Disponível em: <http://ead.uniethos.org.br> Acesso em: 01/2006.

EDUCAÇÃO PARA RESPONSABILIDADE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. **1ª Plenária grupo de trabalho Ethos - ISO 26000**. Disponível em: <http://ead.uniethos.org.br> Acesso em: 01/2006b.

FROST, Roger. **'Dynamic' launching of work on ISO 26000**: future guideline on social responsibility. Disponível em: www.iso.org/sr. Disponível em março 2004.

GUEDES, Rita de Cássia. **Responsabilidade social e cidadania empresariais**: conceitos estratégicos para as empresas face à globalização., 2000. Dissertação (Mestrado em administração de empresas) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2000.

HENRIQUES, A.& MELO, C. Responsabilidade Social. **Nota Técnica Inmetro/Dqual/Diape N°011/2003**, Rio de Janeiro, 2003.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Guia de Compatibilidade de Ferramentas 2005**. São Paulo: Ethos, 2005.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial**. São Paulo: Ethos, 2000.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 15**. Disponível em: www.iso.org/sr. Acesso em: 10/2005.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 29**. Disponível em: www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005a.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 49**, disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005b.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 50**, disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005c.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012**, disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005d.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **New Work Item Proposal**, Switzerland, July 10, 2004.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **Technical Management Board Resolution 35/2004**, Stockholm, June 25, 2004b.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Working Report on Social Responsibility**. ISO Advisory Group on Social Responsibility, Stockholm, April 30, 2004c.

LARA, J. E.; PINTO, M. R. A Cidadania Corporativa como uma Orientação de Marketing: um Estudo no Varejo – **Revista RAE**, São Paulo, v. 44, Edição Especial Minas Gerais, 2004.

LOURENÇO, A.G., SHRÖDER, D. S. Vale investir em responsabilidade social empresarial? Stakeholders, ganhos e perdas. **Responsabilidade Social das Empresas: A contribuição das universidades**, v.2, p. 83, maio 2003

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

MONTANA, Patrick J.;CHARNOV, Bruce H. **Administração**. São Paulo: Saraiva, 1998.

NEW Work Item Proposal on Social Responsibility. Disponível em www.iso.org/sr. Acesso em: 10/2005

OLIVEIRA, José Arimatés de. Responsabilidade Social em pequenas e médias empresas. **Revista de Administração de Empresas**. v. 24, nº 4, out/dez. 1984.

RODDICK, A. **Meu jeito de fazer negócios**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SOCIAL ACCONTABILITY INTERNATIONAL. SA 8000:2001. Versão em português. New York: Social Accountability International, 2001. Disponível em <http://www.sa-intl.org>. Acesso em: 12/2005.

TREVISAN, F. A. Balanço social como instrumento de marketing. **Revista RAE-eletrônica**, São Paulo, v. 1, n.2, julho-dezembro de 2002. Disponível em www.rae.com.br.

URAS, Francisco Paulo. A responsabilidade social é um bom negócio? **O Estado de São Paulo** de 25/08/1999.

URSINI, T.R., SEKIGUCHI, C. Desenvolvimento sustentável e responsabilidade social: rumo à terceira geração de normas ISO. **Inovação: Inovação e Responsabilidade Social**, São Paulo, Instituto Uniemp, v.2.

ANEXO A – Resoluções ISO

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)