

# RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: ESTUDO COMPARATIVO DAS NORMAS SOCIOAMBIENTAIS

**Leonel Gois Lima Oliveira**

*Mestrando em Administração pela UECE  
Analista Judiciário Adjunto do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE  
leonelgois@gmail.com*

**Marcelle Colares Oliveira**

*Doutorado em Controladoria e Contabilidade pela USP  
Professora Titular da Universidade de Fortaleza - UNIFOR  
Professora Adjunta da Universidade Federal do Ceará - UFC  
marcellecolares@unifor.br*

**Francisco Roberto Pinto**

*Doutorado em Administração pela UFPB – Doutorando  
em Gestão de Empresas pela Universidade de Coimbra  
Professor Adjunto da Universidade Estadual do Ceará – UECE e  
Coordenador do Curso de Administração da Faculdade Christus  
rpinto@secrel.com.br*

**Dorelland Ponte Lima**

*Mestrando em Administração pela UECE  
Auditor da Delegacia Regional do Trabalho – DRT-CE  
dorelland@oi.com.br*

## RESUMO

A utilização de normas socioambientais visa dar maior credibilidade às práticas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC). Neste estudo, levantaram-se os seguintes questionamentos: Quais as características das normas socioambientais existentes quanto à avaliação do processo produtivo, das relações com a comunidade, das relações com os empregados e dependentes? Quais os aspectos convergentes e divergentes dessas características no tocante à integração dos sistemas de gestão da RSC propugnados nas normas socioambientais? Trata-se de um estudo exploratório, com abordagem qualitativa, em que se realizou pesquisa bibliográfica e documental, e análise comparativa do conteúdo dos documentos pesquisados. As normas estudadas foram SA 8000, AA 1000, ISO 14001, NBR 16001 e ISO 26000, esta ainda em fase de elaboração. Concluiu-se que as normas apresentam semelhanças quanto ao processo produtivo, relação com a comunidade e integração dos sistemas de gestão, sendo recomendável a aplicação complementar das mesmas.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social Corporativa (RSC), Normas Socioambientais, Sistemas de Gestão, SA 8000, ISO 26000.

## ABSTRACT

*The use of social environmental norms aims at giving a higher credibility to the Corporate Social Responsibility (CSR) practices. This study raises the following questions: What are the characteristics of the existing social environmental norms as referred to the evaluation of the productive process, the relations with community, and the relations with the employees and their dependent relatives? What are the convergent and divergent aspects of these characteristics concerning the integration of the CSR management systems supported by social norms? This is an exploratory inquiry with a qualitative approach in which bibliographical and documental researches, and comparative analyses of the content of the researched documents were done in order to bring a better comprehension of the topic. The studied norms were SA 8000, AA 1000, ISO 14001, NBR 16001 and ISO 26000—this last one is still in elaboration stage. This study reached the conclusion that the norms present similarities in the productive process, in the relation with the community and in the integration of the management systems, yet the complementary application of these norms is recommended.*

**Key words:** Corporate Social Responsibility (CSR), Social Environmental Norms, Management Systems, SA 8000, ISO 26000.

## 1 INTRODUÇÃO

Os variados e cada vez mais complexos desafios sociais e econômicos que confrontam as sociedades na era globalizada têm evidenciado as dificuldades do Estado na assistência ao cidadão, além de abrirem um crescente espaço para a atuação de empresas e da sociedade civil organizada.

Merece destaque o aumento da conscientização das empresas na busca de uma postura mais ética e social não somente com os seus clientes, mas também com seus funcionários, fornecedores, acionistas, dentre outras partes interessadas. Emerge desse desenvolvimento o conceito de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), que visa a utilização responsável dos recursos produtivos, ao bem-estar da sociedade e à preservação do meio ambiente.

O reconhecimento, pelo mercado, da validade do modelo de certificar empresas através de auditoria por entidades independentes especializadas, vem estimulando a adesão de um maior número delas à essa prática. Esse contexto propiciou a elaboração de normas socioambientais que permitissem avaliar o compromisso com a preservação ambiental e outras formas de responsabilidade social das empresas junto à sociedade. Isto garante também uma maior padronização nas diretrizes adotadas para definir uma gestão socialmente reconhecida. (OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003). Soratto *et al* (2006, p. 16) ressaltam que “a elaboração de normas para a gestão da responsabilidade social é uma tarefa complexa, pois envolve questões como ética e cultura, o que dificulta a obtenção do consenso dos requisitos, principalmente, em nível internacional”.

Dada falta de consenso das normas internacionais, objetiva neste artigo analisar comparativamente as diversas normas socioambientais reconhecidas nacional e internacionalmente como as principais: AA 1000 (Account Ability 1000 elaborada pelo Institute of Social and Ethical Accountability – ISEA), SA 8000 (Social Accountability 8000 elaborada pela Social Accountability International – SAI), ISO 14001 (elaborada pela International Organization of Standardization – ISO), NBR 16001 (elaborada pela ABNT). A ISO 26000, por estar em fase de elaboração, ela apenas será mencionada e não analisada. Nesta análise comparativa, busca-se evidenciar as características semelhantes e diferenciadas dessas normas para auxiliar as empresas na escolha de qual processo de certificação e a identificar a que melhor atenda às suas necessidades (ISEA, 1999; SAI, 2001; ABNT, 2004a; ABNT, 2004b; ISO, 2006).

Na nossa análise comparativa procurar-se-á responder aos seguintes questionamentos: Quais as características das normas socioambientais existentes quanto à avaliação do processo produtivo, das relações com a comunidade, das relações com os empregados e dependentes? Quais os aspectos convergentes e divergentes dessas características no tocante à integração dos sistemas de gestão da RSC propugnados nas normas socioambientais?

Para responder a essas questões, serão utilizados dados de pesquisa bibliográfica e documental. As principais fontes documentais foram as próprias normas, aqui complementadas por quadros explicativos para fins de comparação qualitativa. Tendo como base as áreas de avaliação social das empresas propostas

por Melo Neto e Froes (2001), acrescentando-se o item integração dos sistemas de gestão.

Os principais aspectos a serem analisados em cada uma das áreas de avaliação social das empresas são: o processo produtivo, as relações com a comunidade, as relações com os empregados e seus dependentes e, por fim, a integração dos sistemas de gestão.

## 2 RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

A RSC destaca-se dentre princípios norteadores para a elaboração de normas socioambientais. O surgimento de uma consciência de responsabilidade social e de uma maior cobrança por parte da sociedade pela atuação das corporações, foram fatores decisivos para a criação desse novo critério de normatização. Tais normas viabilizaram a certificação da implantação de ferramentas de gestão socioambiental nas instituições, uma espécie de atestado de responsabilidade social junto ao ambiente que as cerca.

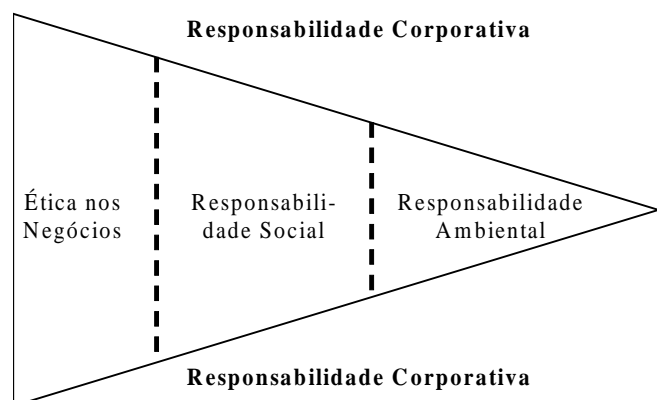
Bianchini (2005 *apud* OLIVEIRA *et al*, 2006, p. 19) afirma que “Responsabilidade Social Corporativa é um conceito que surgiu na metade do século XIX graças à contribuição de J.S Mill, um ponto de referência do pensamento liberal”. Destaca-se como marco decisivo para o início à era moderna da literatura sobre Responsabilidade Social Corporativa o livro *Social Responsibilities of the Businessman*, de Howard Bowen em 1953. (CARROLL, 1999; ALMEIDA, 2007).

O conceito de RSC consolidou-se após o término da Segunda Guerra Mundial. Surgia uma preocupação com a definição de normas e direitos para a regulamentação do convívio pacífico entre todos os povos. O respeito pelo ser humano e pelo meio ambiente foram os focos de diversos encontros de representantes das nações. A partir de uma idéia de preservação e sustentabilidade do mundo, o conceito de responsabilidade social vem ganhando importância.

Ao longo do tempo surgiram alguns marcos referenciais para a definição do conceito de RSC. Dentre eles, podem ser citados: a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU); a Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os princípios e os direitos fundamentais do trabalho; a Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social da OIT; as Diretrizes para as Empresas Multinacionais da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE); a Declaração do Rio; e a Agenda 21 da ONU (KRAEMER, 2006).

Portanto, foi notável o aparecimento de instrumentos legais ou acordos internacionais que buscaram o aperfeiçoamento do convívio social e ambiental, desenvolvendo conceitos tais como ética, respeito, preservação do meio ambiente, justiça, liberdade, educação, saúde, dentre outros. Kraemer (2006, p.14) afirma que “apesar de responsabilidade social corporativa não ter uma definição única, de aceitação unânime, ela em geral se refere uma visão de negócio que une o respeito por valores éticos, pelas pessoas, comunidade e meio ambiente”.

A Figura 1 esquematiza o escopo do exercício da RSC. Esta apresenta como dimensões a Ética nos Negócios, a Responsabilidade Social e a Responsabilidade Ambiental.



**Figura 1:** Dimensões da Responsabilidade Corporativa

Fonte: Melo Neto e Brennand (2004, p. 31)

A RSC compreende, além de ações sociais, práticas e modelos de gestão ética e socialmente responsáveis, não se limitando à prática de ações sociais voltadas para o público interno e externo das empresas. A utilização de um modelo de gestão das partes interessadas apresenta-se como o elemento integrador das dimensões ambiental e puramente social da responsabilidade das empresas. (MELO; BRENNAND, 2004, p. 32)

Pinto (2004, p. 143) afirma que a RSC visa a estabelecer “novos parâmetros de relação organizacional com os diversos públicos, pautados pelo respeito, atenção, conveniência e busca do bem comum, tendo como objetivo a melhoria sustentável da qualidade de vida da coletividade e, como resultado, a sobrevivência e o desenvolvimento da organização”. Percebe-se através desses conceitos que a RSC apresenta-se como uma política estratégica para a melhoria do desempenho da empresa, conferindo-lhe credibilidade e confiança e possibilitando-lhe o reconhecimento público de empresa-cidadã.

### 2.1 Stakeholders

A empresa não se encontra sozinha no ambiente. Faz parte dele, influenciando-o e sendo influenciada por ele constantemente. Estas afirmações estão de acordo com a visão sistêmica da empresa, pela qual ela é tida como um sistema aberto. Segundo Cury (2005, p. 118), “as organizações sociais são flagrantemente sistemas abertos, porque os insumos de energias e a conversão do produto em novo insumo de energia consiste em transações entre a organização e seu meio ambiente”. Daí a importância de outro princípio norteador da certificação socioambiental: a consideração dos interesses de uma série de partes interessadas. Leipziger (2003, p. 115) afirma que “uma parte interessada é: uma pessoa ou grupo preocupado ou afetado pelo desempenho social da empresa. As partes interessadas também são conhecidas como ‘*stakeholders*’, já que possuem interesse na empresa”. A NBR 16001 (ABNT, 2004b) define partes interessadas como “qualquer pessoa ou grupo que tem

interesse ou possa ser afetado pelas ações de uma organização”.

Como forma de relacionar a visão sistêmica com os *stakeholders*, Cury (2005, p. 121) ressalta que “sob a ótica de manipulação da organização como um sistema aberto, sua efetividade depende da elaboração de produtos com valor social, isto é, com ampla aceitação do mercado e da comunidade atendida”.

A relação entre a teoria dos *stakeholders* e a RSC é bem forte. O conhecimento da primeira é de extrema importância para uma melhor compreensão da abrangência que a segunda vem demonstrando ultimamente. (DAHER et al, 2006, p. 03). Além disso, a RSC deve determinar uma reciprocidade de colaborações apropriadas a cada um dos *stakeholders*. (HOPKINS, 1997, p. 589)

Complementando Duarte e Dias (1986), apresenta-se o Quadro 1 mostrando os principais tipos de *stakeholders*, suas contribuições para a empresa e as demandas básicas esperadas como respostas.

### 3 Normas Socioambientais

Parceiros	Contribuições	Demandas Básicas
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital</li> <li>Decisões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lucros e dividendos</li> <li>Preservação do patrimônio</li> </ul>
Empregados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mão-de-obra</li> <li>Criatividade</li> <li>Idéias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salários justos</li> <li>Segurança no emprego</li> <li>Realização pessoal</li> <li>Condições de trabalho</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mercadorias e serviços</li> <li>Tecnologia e Tendências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeito aos contratos</li> <li>Negociação leal</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinheiro</li> <li>Informações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segurança e boa qualidade dos produtos</li> <li>Preço acessível</li> <li>Propaganda honesta</li> </ul>
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competição, referencial de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lealdade na concorrência</li> </ul>
Governos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suporte institucional, jurídico e político</li> <li>Infra-estrutura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obediência às leis</li> <li>Pagamentos de tributos</li> </ul>
Grupos e movimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportes sócio-culturais diversos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proteção ambiental</li> <li>Respeito aos direitos de minorias</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infra-estrutura</li> <li>Informações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeito ao interesse comunitário</li> <li>Contribuição à melhoria da qualidade de vida na comunidade</li> <li>Conservação dos recursos naturais</li> </ul>

**Quadro 1:** Parceiros das empresas.

Fonte: Elaboração dos autores, complementando quadro de Duarte e Dias (1986, p. 53).

A possibilidade de certificar empresas através de auditorias por entidades especializadas independentes tem sido reconhecida pelo mercado como recurso de indiscutível validade. Levy (2004, p.07) afirma que “nos fóruns nacionais e internacionais dedicados ao tema responsabilidade social de empresa, a criação e instituição de mecanismos de monitoramento e de prestação de contas que visam a divulgar e a dar transparência às ações desenvolvidas ganham destaque”. Essa metodologia é aplicada por milhares de empresas nas áreas de qualidade (ISO 9000), meio ambiente (ISO 14000), na saúde e segurança (OHSAS 18000) e nos direitos humanos e trabalhistas (SA 8000). Por sua vez, Herzog (2004, p. 26) ressalta que “assim como ocorreu com o movimento de melhoria da qualidade, na década de 80, nos últimos anos empresas de todo o mundo passaram a buscar guias, princípios, certificações e selos que de alguma forma pudessem orientar e atestar as ações e estratégias ligadas à responsabilidade social”.

O processo de certificação de empresas propõe a utilização de ferramentas que visam a garantir a adoção de práticas de gestão da responsabilidade social. É um instrumento que atesta a atuação das empresas na área. Levy (2004, p. 07) destaca “as auditorias e certificações, que são normas contábeis que procuram estabelecer um conjunto de padrões e indicadores auferíveis, relativos às condutas trabalhistas, sociais e ambientais adotadas”. Para Melo Neto e Froes (2001, p. 173), “o objetivo é atestar a responsabilidade social da empresa, comprovar o exercício pleno da sua responsabilidade interna e externa, conferindo-lhe a condição de empresa-cidadã, e demonstrar que seus produtos são socialmente corretos”.

Embora as normas aqui analisadas coincidam no foco sobre a gestão de responsabilidade social, elas apresentam variações nas categorias de avaliação. Isto depende, principalmente, dos diferentes campos de aplicação dessas normas. Todas elas definem aspectos do sistema de gestão da responsabilidade social de uma empresa que podem servir como indicadores para uma avaliação de desempenho. Oliveira (2005, p. 05) ressalta que “sistema de gestão é a estrutura organizacional, as responsabilidades, os procedimentos, os processos e os recursos para a implementação do gerenciamento. Envolve todas as fases: desde a identificação das necessidades do cliente até a sua plena satisfação”.

Devido à variedade de aspectos considerados em cada norma para a certificação da gestão da responsabilidade social, adotou-se no presente trabalho a classificação proposta pelos professores Melo Neto e Froes (2001, p. 176). Tal classificação contempla as seguintes áreas: o processo produtivo; as relações com a comunidade e as relações com os empregados e seus dependentes. Também foi estudada também neste trabalho o relacionamento dos indicadores propugnados para avaliação do desempenho da RSC sob os seguintes prismas: possibilidade de integração, complementaridade e similaridade.

O quadro 2 sintetiza os principais aspectos a serem analisados em cada uma das áreas de avaliação social das empresas.

A avaliação do processo produtivo visa à verificação das unidades produtivas da empresa, estendendo-se até aos fornecedores, quanto ao respeito aos direitos humanos, direitos tra-

ÁREAS DE AVALIAÇÃO	ASPECTOS-CHAVE
Processo Produtivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento das relações trabalhistas</li> <li>• Respeito aos direitos humanos</li> <li>• Gerenciamento das relações com os fornecedores no tocante à contratação de mão-de-obra</li> <li>• Gestão ambiental</li> <li>• Natureza do produto</li> </ul>
Relações com a comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza das ações desenvolvidas</li> <li>• Problemas sociais solucionados</li> <li>• Beneficiários</li> <li>• Parceiros</li> <li>• Foco das ações</li> <li>• Escopo das ações</li> </ul>
Relações com os empregados e seus dependentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessão de benefícios</li> <li>• Expansão dos benefícios aos dependentes</li> <li>• Gestão do clima organizacional</li> <li>• Gestão da qualidade de vida no trabalho</li> <li>• Programas de aumento da empregabilidade</li> </ul>

**Quadro 2:** Principais aspectos das áreas de avaliação social.

Fonte: Melo Neto e Froes (2001, p. 177).

balhistas e a gestão ambiental. Busca-se, portanto, a detecção de eventuais desrespeitos às legislações pertinentes. Melo Neto e Froes (2001, p. 176) destacam que “o resultado desejado é a não-ocorrência de quaisquer tipos de violações e desrespeito às legislações vigentes. Isto torna o produto socialmente correto”.

No tocante ao gerenciamento das relações com a comunidade, as normas buscam verificar as ações realizadas junto à comunidade que cerca a empresa. Envolve os problemas sociais solucionados, inserção da comunidade, desenvolvimento local, dentre outros. Melo Neto e Froes (2001, p. 177) afirmam que “neste aspecto, são avaliadas as ações sociais desenvolvidas”.

O terceiro aspecto a ser examinado consiste nas relações com os empregados e seus dependentes, ou seja, a ação da empresa junto aos seus clientes internos. Dentre outras variáveis a aferir destacam-se os benefícios ofertados, o gerenciamento do clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho. Melo Neto e Froes (2001, p. 178) ressaltam que

no âmbito das relações com os empregados e seus dependentes, a avaliação focaliza o gerenciamento dos benefícios e sua extensão para os dependentes dos empregados, a gestão do clima organizacional (motivação, participação, compromisso) e da qualidade de vida no trabalho (relações interpessoais, atividades culturais, esportivas, sociais, assistência médica e social, etc.), além de programas de aumento da empregabilidade (cursos profissionalizantes e de reciclagem, estágios, ensino a distância, universidade corporativa, etc.).

Por fim, como mencionado, neste trabalho será analisada a integração dos indicadores para a avaliação de desempenho da RSC dessas normas. A integração dos sistemas de gestão visa



ao conhecimento das possibilidades de interação entre os mais diversos sistemas de gestão. Estes, sendo da mesma área de atuação ou de áreas correlacionadas.

Quanto à possibilidade de integração de sistemas de gestão, Oliveira (2005, p. 53) aconselha que “se a sua organização implantou mais de um dos sistemas [...], recomendamos que faça a integração entre esses sistemas. Com a integração haverá simplificação no sistema de documentos e também economia de tempo na realização de auditorias internas”.

Ressalte-se que a comparação dos critérios estipulados nas normas estudadas nas áreas referidas no Quadro 02 é o pilar norteador da pesquisa realizada no presente trabalho. Busca-se a partir daí aprofundar a compreensão da aplicabilidade das normas ao processo de gestão da responsabilidade social e à verificação das possibilidades de sua integração.

### 3.1 SA 8000

A norma SA 8000 foi lançada pela SAI no ano de 1997. Esta é uma organização de promoção dos direitos humanos, dedicada à melhoria das condições de trabalho e das comunidades pela implantação e pelo desenvolvimento de normas voltadas para a RSC. Oliveira (2002, p. 16) afirma que “a missão da SAI é proporcionar às organizações a possibilidade de tornarem-se socialmente responsáveis”.

Seguindo-se a diferentes tipos de certificações em outras áreas, como foi visto anteriormente, a SA 8000 surge como a primeira norma com atuação na gestão da RSC. Conforme Leipziger (2003, p. 08), “a Social Accountability SA 8000 é uma norma mundial verificável para administrar, auditar e certificar a colaboração com as questões envolvendo o ambiente de trabalho”. Apresenta-se como instrumento de defesa dos direitos dos trabalhadores, apoiando-se, para tanto, nas principais convenções da OIT, que estabelecem padrões mínimos de direitos trabalhistas. Leipziger (2003, p. 56) aponta que, “fundada em princípios mundialmente aceitos, a SA 8000 baseia-se na premissa de que os direitos humanos são um conceito global, sem apresentar variações de um país para outro”. Apesar das convenções da OIT serem ratificadas pelos governos, e não diretamente pelas empresas, a norma SA 8000 serve como garantia de adoção pelas empresas do que foi convencionado pela OIT, antecipando, em alguns casos, o que posteriormente virá a ser legislação. Isto pode ser verificado quando Leipziger (2003, p. 14) afirma que “a SA 8000 também pode auxiliar as empresas a se anteciparem às regulamentações. Aquilo que hoje é voluntário pode daqui a alguns anos tornar-se uma matéria legislada”. Portanto, a partir da garantia dos direitos dos trabalhadores, a norma expande sua abrangência à gestão da RSC.

Utilizando-se de metodologia semelhante à das normas da série ISO, a SA 8000 garante uma credibilidade e acessibilidade já mundialmente conhecidas. Oliveira (2002, p. 17) afirma que “a norma foi elaborada baseando-se no bem-sucedido modelo das normas da série ISO 9000, utilizando-se os princípios da ação corretiva e preventiva, da melhoria contínua, das auditorias (internas e externas) e no sistema de gestão baseado na documentação”.

Esta norma vem adquirindo uma enorme credibilidade

junto ao mercado, devido a sua facilidade de compreensão e abrangência nas áreas contempladas por seus requisitos. Segundo Leipziger (2003, p. 8), “as empresas estão optando por implementar a SA 8000 como forma de ressaltar suas reputações através da melhoria das condições no ambiente do trabalho e também porque desejam agir corretamente”. A norma baseia-se em requisitos auditáveis como instrumento facilitador de verificação envolvendo os seguintes aspectos: trabalho infantil; trabalho forçado; segurança e saúde no trabalho; liberdade de associação e direitos coletivos; discriminação; práticas disciplinares; carga horária de trabalho; remuneração; e sistema de gestão.

#### 3.1.1 Trabalho Infantil

Proíbe o trabalho desenvolvido por crianças com idade inferior a 15 anos. Excetuam-se os casos admitidos pela Convenção 138 da OIT, que admite o trabalho de crianças de 14 anos sob certas circunstâncias. Além disso, as horas de estudo, trabalho e transporte entre os locais de trabalho, estudo e residência não podem ultrapassar o limite de 10 horas diárias (SAI, 2001). As empresas devem adotar planos para retirar as crianças do trabalho e colocá-las em projetos de recuperação, evitando-se a despedida pura e simples, ajudando-as e apoiando suas famílias, inclusive financeiramente, até não mais serem consideradas crianças, 15 anos. Em relação ao jovem trabalhador, as empresas devem garantir locais de trabalho adequados e proibir tarefas em locais insalubres, perigosos ou em horário noturno (OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003).

#### 3.1.2 Trabalho forçado

A empresa não deve apoiar ou desenvolver práticas que representem trabalho forçado ou compulsório. A norma SA 8000 inibe quaisquer mecanismos como, por exemplo, retenção de documentos pessoais e essenciais do empregado, efetuação de depósito por parte do funcionário, constantes programas de treinamentos não-remunerados e algumas outras práticas similares (OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003).

#### 3.1.3 Saúde e segurança

Enfatiza a importância desse requisito por ser o primeiro a demandar a nomeação de um responsável pela alta gerência da empresa. Esse requisito aborda questões como ambiente de trabalho seguro e saudável; prevenção de acidentes; garantia de treinamento de segurança, inclusive para novos funcionários; estabelecimento de sistema de detecção de ameaças à saúde e segurança; fornecimento de ambientes limpos e adequados para todos os funcionários, incluso alojamento, caso necessário (OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003). A introdução de um sistema de gestão em relação à saúde e segurança do trabalho é explicitamente apontada na norma (SAI, 2001).

#### 3.1.4 Liberdade de associação e direito à negociação coletiva

Visa a garantir o direito de associação dos funcionários formando ou associando-se em sindicatos, além de preconizar o respeito e estímulo aos meios de negociação coletiva. Percebe-se que a norma busca uma constante interação entre os funcionários e a

administração da empresa com vistas a uma melhoria na comunicação e a benefícios para ambas as partes. A norma postula ainda o acesso dos representantes dos trabalhadores aos seus companheiros no local de trabalho e que não haja qualquer tipo de restrição para com eles (SAI, 2001; OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003).

### 3.1.5 Discriminação

Proíbe qualquer forma ou tipo de discriminação (SAI, 2001). A empresa não deve se envolver ou apoiar a discriminação com base na raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, gênero, idade, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política. As práticas de discriminação não poderão ocorrer quanto à contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, encerramento de contrato ou aposentadoria. Proíbem-se, também, práticas discriminatórias como, por exemplo, assédio sexual através de gestos, linguagem e contatos físicos. A empresa deve manter um sistema eficaz de registro de queixas e reclamações sobre qualquer prática de discriminação (OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003).

### 3.1.6 Práticas Disciplinares

Proíbe que a empresa utilize ou apóie punições corporais, mentais ou coerção física e abuso verbal, além de recomendar a utilização de práticas disciplinares gradativas como, por exemplo, advertência verbal, seguida de advertência escrita e suspensão. A empresa deve deixar claros os procedimentos disciplinares adotados e utilizar-se de processos de mediação como formas alternativas, buscando-se evitar uma demissão. Além do conhecimento das regras, é importante a presença dos trabalhadores na criação de políticas disciplinares. Eles precisam ter acesso ao processo de reclamações como forma de proteção de seus direitos (OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003).

### 3.1.7 Carga horária de trabalho

Busca respeitar a legislação trabalhista do local em que ela será implementada, embora recomende que não deva exceder a uma carga horária de trabalho de 48 horas por semana. Garante também um dia de folga a cada sete dias trabalhados, além de limitar o trabalho extra em 12 horas semanais. Reitera a preocupação com a observância das legislações trabalhistas e a intenção de evitar abusos por parte das empresas (SAI, 2001; OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003).

### 3.1.8 Remuneração

Trata a remuneração como um dos aspectos primordiais para verificação das condições dos trabalhadores e do respeito das empresas em relação a eles (SAI, 2001). Recomenda que o salário pago por uma semana padrão de trabalho satisfaça aos padrões mínimos do setor e seja suficiente para o atendimento das necessidades básicas dos funcionários, além de proporcionar alguma renda extra. A empresa deve assegurar que as deduções salariais não sejam realizadas por práticas disciplinares e a remuneração deva ser feita da maneira mais conveniente para os trabalhadores (LEIPZIGER, 2003). A empresa ainda deve assegurar que os contratos de trabalhos não sejam esquemas de falso aprendizado ou uma tentativa da empresa de evitar o cum-

primento de suas obrigações trabalhistas (OLIVEIRA, 2002).

### 3.1.9 Benefícios

Apresenta pontos inovadores quando comparada a outros tipos de norma. Um deles consiste na escolha de um representante dos trabalhadores, por meio de eleição, para a fiscalização da execução dos requisitos. Anteriormente dispunha-se apenas sobre a participação de um funcionário escolhido pela alta administração, princípio este também presente na norma.

A implantação da norma SA 8000 apresenta como resultado uma série de benefícios para os mais diversos agentes, ou seja, a empresa, os empregados, os investidores, os consumidores e a sociedade. Alguns dos benefícios a serem esperados são: melhor ambiente de trabalho; melhoria na reputação da empresa; melhoria na qualidade e produtividade; melhoria nas relações com o governo, sindicatos, ONGs e empregados; redução no número de acidentes; identificação de produtos feitos sob condições inadequadas para o trabalhador; informações claras, com credibilidade, para decisões de compra e investimento, baseadas em condições éticas; redução do trabalho infantil, etc.

Nesse contexto a norma apresenta-se como uma ferramenta de vantagem competitiva. Leipziger (2003, p. 14) ressalta que “com o advento da globalização, as empresas possuem mais concorrentes – ser socialmente responsável e apto a provar que realmente é, isto é um mecanismo diferenciador para sua empresa”. Oliveira (2002, p. 14), por sua vez, complementa que “a certificação do sistema de responsabilidade social com base na norma SA 8000 por uma entidade independente, com reconhecimento internacional, vai dar credibilidade ao trabalho da empresa”.

### 3.2 AA 1000

A norma AA 1000 foi desenvolvida pelo ISEA em novembro de 1999, surgindo como uma contribuição para um maior esclarecimento dos elementos que constituem boas práticas de responsabilidade social e gestão de desempenho. Conforme Levy (2004, p. 08), “a norma AA 1000 é um indício de que o fenômeno da responsabilidade social das empresas pode ser visto como uma forma de estratégia e pode se configurar numa tendência mundial”.

Zadek (2000, p. 07) apresenta o objetivo da norma AA 1000 como sendo “apoiar a aprendizagem organizacional e o desempenho geral – social e ético, ambiental e econômico – e, por consequência, a contribuição da organização no sentido de um caminho para o desenvolvimento sustentável”. Complementando, Melo Neto e Froes (2001, p. 174) ressaltam que “a norma AA 1000 ampliou o escopo da avaliação social da empresa. Seu objetivo é monitorar as relações entre a empresa e a comunidade onde está inserida”. Percebe-se que a norma busca estabelecer pontos de interação da organização com a comunidade, visando sempre a uma melhoria na gestão de desempenho. A norma busca um constante monitoramento das relações da empresa com os seus *stakeholders* levando em conta a participação deles na identificação de objetivos e metas a serem atingidas.

Segundo Zidek (2000, p. 16), “a AA 1000 é uma norma de processo, não uma norma de desempenho. Ou seja, ela especifica os processos que uma organização deve seguir para fa-

zer o relato de seu desempenho, e não os níveis de desempenho que a organização deve atingir”. Apresenta-se como um modelo dinâmico de melhoria contínua, onde cada ciclo apresenta cinco categorias principais de ação.

A norma AA 1000 adota oito princípios de qualidade, agrupados por área de referência. A primeira área consiste no escopo e natureza do processo. Abordando os princípios de: completude; materialidade, regularidade e conveniência. A segunda área é definida pelo significado da informação e é composta por: garantia de qualidade dos dados, acessibilidade e qualidade de informação. A terceira área chama-se gestão de processo contínuo. É constituída de: integração de sistemas e melhoria contínua (BSD, 2006).

### 3.2.1 Completude

Corresponde à inclusão de forma imparcial nos procedimentos de contabilidade de todas as áreas apropriadas de atividades relacionadas com o desempenho social e ético da organização. Significa que a organização deve ser prudente para assegurar que impactos adversos de suas atividades não venham a ser subestimados e que os impactos incertos não sejam relatados e documentados previamente como certos (ISEA, 1999; BSD, 2006).

### 3.2.2 Materialidade

Representa a necessidade de incluir informação significativa que possa afetar um ou mais grupos de *stakeholders*, além da avaliação do desempenho social e ético da organização. Devido à complexidade em se definir materialidade para as questões sociais e éticas, demandam-se processos inclusivos de engajamento dos *stakeholders* visando a avaliar a significância da informação (ISEA, 1999; BSD, 2006).

### 3.2.3 Regularidade e conveniência

Este princípio diz respeito à necessidade de uma ação sistemática e precisa do processo de contabilidade, auditoria e relato social e ético, como forma de apoiar a tomada de decisão da organização e dos *stakeholders*. Propõe-se que o processo seja regularmente repetido, mas não necessariamente a cada ano (ISEA, 1999; BSD, 2006).

### 3.2.4 Garantia de qualidade dos dados

Corresponde à realização de um processo de auditoria da organização por uma terceira parte independente e competente. A auditoria preocupa-se em agregar credibilidade ao processo para todos os *stakeholders*, promovendo um maior engajamento destes (ISEA, 1999; BSD, 2006).

Embora os procedimentos de auditoria possam incluir uma diversidade de métodos, deve considerar a validade do relato da organização e de seus sistemas de informação de apoio, a conformidade da organização com a legislação, além da inclusividade e completude do processo.

### 3.2.5 Acessibilidade

Refere-se ao estabelecimento de comunicação apropriada e efetiva para os *stakeholders* da organização a respeito de seu processo de contabilidade, auditoria e relato social e ético, bem

como de seu desempenho. Consiste em disponibilizar o acesso fácil e barato para todos os interessados (ISEA, 1999; BSD, 2006).

### 3.2.6 Qualidade de informação

A qualidade de informação é aferida através de outros quatro conceitos: comparabilidade, confiabilidade, relevância e entendimento. (BSD, 2006).

Em relação à comparabilidade, a norma a apresenta como a capacidade de confrontar informações sobre o desempenho da organização, comparando-o com períodos anteriores, outras organizações e metas de desempenho. Sobre a confiabilidade, a organização deve assegurar que a informação será apresentada de acordo com a realidade da informação e não somente em formato legal. A relevância consiste na utilidade da informação para a organização e os *stakeholders*, cujo engajamento é fundamental para uma melhor identificação da relevância da informação. O entendimento diz respeito à compreensão da informação pela organização e pelos *stakeholders*, inclusive em questões de linguagem, estilo e forma (ISEA, 1999).

### 3.2.7 Integração de sistemas

A integração, juntamente com o princípio da melhoria contínua, preocupa-se com o conhecimento e aprendizagem da organização em termos de indivíduos dentro da organização e de seus sistemas (ISEA, 1999; BSD, 2006).

### 3.2.8 Melhoria Contínua

A melhoria contínua é um processo que avalia o progresso, relata o desempenho, e traça metas para o futuro. Refere-se ainda à necessidade de desenvolvimento contínuo do próprio processo de contabilidade, auditoria e relato dentro da organização (ISEA, 1999; BSD, 2006).

### 3.2.9 Benefícios

Identifica-se como o principal benefício da adoção da norma AA 1000, o estabelecimento de um sistema de gestão que possibilite verificar a contabilidade, auditoria e relato social e ético. Beneficia o diálogo com os *stakeholders*, sendo considerado um diferencial para a empresa. As empresas certamente serão melhor vistas pelos *stakeholders*.

## 3.3 ISO 14001

A norma ISO 14001 foi elaborada pela ISO que significa Organização Internacional de Normalização, entidade esta localizada em Genebra, Suíça, fundada no ano de 1947. A primeira versão da norma foi desenvolvida no ano de 1996, visando ao gerenciamento do meio ambiente por parte das organizações.

A ISO tem como propósito desenvolver e promover normas e padrões mundiais onde traduzam o consenso dos diferentes países do mundo, buscando facilitar o comércio internacional. A ISO possui mais de 130 países membros, inclusive o Brasil. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o representante brasileiro na Instituição.

Esta é uma norma de gerenciamento, não se apresentando como uma norma de desempenho ou de produto. Focaliza o processo de gerenciamento das atividades da organização que

possuem impacto no ambiente. Ashley (2004, p. 39) afirma que “ISO 14000 é o padrão internacional comumente utilizado para auditoria ambiental, certificação e comércio ecossensível”.

Os requisitos da norma são baseados nos seguintes aspectos: exigências gerais; política ambiental; planejamento; execução e operação; verificação e ação corretiva; e revisão da administração (OLIVEIRA, 2006).

### 3.3.1 Exigências Gerais

As exigências gerais consistem em princípios básicos para gerenciar o atendimento aos comandos das legislações correspondentes. Destacam, ainda, os objetivos de um Sistema de Gestão Ambiental, a saber, redução dos riscos, melhoria da imagem da organização, prevenção da poluição, redução dos custos de seguros, redução dos custos com a disposição de efluentes e resíduos (OLIVEIRA, 2006).

### 3.3.2 Política Ambiental

A Política Ambiental consiste num dos documentos básicos do Sistema de Gestão Ambiental. Trata-se de um documento formal, redigido pela alta administração da organização, onde apresenta a sua forma de atuação e compromisso. Serve também para o estabelecimento das metas a partir das quais o desempenho da organização vai ser avaliado. O mais alto executivo da organização deve ser o responsável pela elaboração da política ambiental da empresa, cabendo aos funcionários do corpo gerencial a sua plena implementação e execução na organização. Portanto, a responsabilidade pelo cumprimento dos objetivos estabelecidos é do corpo gerencial. Tanto a alta administração quanto o corpo gerencial devem estar envolvidos no processo de elaboração da política ambiental (ABNT, 2004a; OLIVEIRA, 2006).

### 3.3.3 Planejamento

O início dos procedimentos de planejamento se dá com a identificação dos aspectos ambientais envolvidos com as atividades da organização, onde se busca discernir os que podem ser controlados ou aqueles que possuem impactos significativos no meio ambiente. Além do processo de identificação do impacto, a avaliação de sua significância também merece o devido destaque por parte da empresa. A empresa pode atuar na proteção do ambiente além do que especifica a legislação. Em alguns casos, pode inclusive antecipar ou ser referência para procedimentos que futuramente possam ser regulamentados por lei (OLIVEIRA, 2006).

A fase do planejamento visa ao estabelecimento de metas e objetivos a serem alcançados pela organização. Normalmente, um programa que coloca em prática as metas e os objetivos está integrado ao planejamento estratégico da organização. O programa visa à identificação de ações específicas estabelecidas de acordo com as prioridades da empresa.

### 3.3.4 Execução e operação

Os procedimentos de execução e operação iniciam-se pela realização de treinamento apropriado a todos os funcionários e colaboradores da organização. O treinamento deve ser algo constante na empresa, inclusive para os novos funcionários. Eles

devem ter plena consciência da importância do seu papel para o cumprimento dos procedimentos operacionais estabelecidos. O detalhamento do treinamento deve ser suficiente para permitir a integração dos aspectos ambientais nos trabalhos desenvolvido a cada dia. Portanto, os funcionários devem estar sempre se preocupando com o impacto ambiental das suas atividades rotineiras (OLIVEIRA, 2006).

A norma reitera a importância da comunicação adequada e preconiza o devido comprometimento de todas as instâncias da empresa para alcançar esse objetivo. Sendo a comunicação um procedimento de duas vias, cabe à empresa estar preparada para avaliar o recebimento e a compreensão de seus funcionários (ABNT, 2004a).

### 3.3.5 Verificação e ação corretiva

A organização deve manter procedimentos documentados para medir e monitorar periodicamente as características de suas operações e atividades que possam ter um impacto significativo no ambiente. Estes registros devem ser mantidos para ser possível o acompanhamento histórico dos procedimentos adotados. Salienta-se, portanto, a importância de analisar a evolução deste monitoramento visando à comparação com os objetivos ambientais (ABNT, 2004a).

O estabelecimento de um sistema para implementar e verificar as ações corretivas e preventivas é importante para assegurar a eficácia do Sistema de Gestão Ambiental. Tais ações devem ser adequadas proporcionalmente ao tamanho do problema ou impacto ambiental verificado. Depois de implantada a ação corretiva, pesquisa-se a ocorrência de repetição da não-conformidade. Caso isso aconteça, devem ser realizadas novas ações corretivas e preventivas para posteriormente verificar a eficácia das mesmas.

### 3.3.6 Revisão da Administração

A revisão da Administração assegura que o sistema de gestão ambiental está em pleno funcionamento. A organização deve implantar um Comitê Ambiental composto pelo mais alto executivo da empresa, diretores, gerentes supervisores e pelo coordenador do sistema. Este comitê representa o fórum ideal para tomada de decisões relativas ao melhoramento do sistema. Esta revisão deve ser feita em intervalos periódicos previamente definidos. Devem ser mantidos os registros das análises efetuadas, além do acompanhamento das ações recomendadas. (ABNT, 2004a; OLIVEIRA, 2006).

### 3.3.7 Benefícios

O benefício mais facilmente identificado consiste na padronização mundial das ações relativas ao meio ambiente. A norma promove a preservação do meio-ambiente pelo atendimento a regulamentos e pela verificação do empenho com a gestão ambiental. A certificação ISO pode gerar uma vantagem competitiva para a empresa, sendo um diferencial para os clientes que preferem comprar ou utilizar produtos que respeitam o meio ambiente.

## 3.4 NBR 16001

Dentre as normas analisadas neste trabalho a NBR 16001 é a única de caráter puramente nacional. Foi publicada em dezembro



de 2004 pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) que, diferentemente da ISO, encaminhou a elaboração de uma norma de especificação, ou seja, passível de auditoria ou certificação.

A ABNT NBR 16001:2004, como é oficialmente denominada, estabelece uma estrutura de requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da responsabilidade social, capazes de permitir à organização a implantação de uma política e objetivos compatíveis com as exigências legais, seu compromisso ético, sua preocupação com a promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável (econômico, ambiental e social), bem como a transparência das atividades. (SORATTO *et al.*, p. 17).

Dentre os aspectos mais relevantes da NBR16001 destaca-se a sua aplicabilidade a organizações de todos os tipos e portes. Apesar das normas de sistemas de gestão serem mais utilizadas por grandes corporações, a norma brasileira de RS 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.

Também inovadora é adoção de um entendimento amplo do tema responsabilidade social. Para isso incorporou-se a noção de que a responsabilidade social está associada à concepção de desenvolvimento sustentável, refletindo-se nas suas três dimensões: econômica, ambiental e social. Adicionalmente conferiu-se espaço ao engajamento e à visão das partes interessadas, resultando daí a seguinte definição: “responsabilidade social é a relação ética e transparente da organização com todas as suas partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável” (ABNT, 2004b).

Outro ponto da norma digno de nota é a reiteração da necessidade de comprometimento dos funcionários e dirigentes de todos os níveis e funções, especialmente os da alta direção, num positivo reconhecimento da transversalidade do tema. A norma prescreve que a alta administração deve definir a política de RS, consultando as partes interessadas e assegurando, dentre outros tópicos, que a mesma inclua o comprometimento com a promoção da ética e do desenvolvimento sustentável.

Partindo da abordagem de processos, a norma utiliza a metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act), ou seja, Planejar, Fazer, Verificar (monitorar) e Atuar (melhorar, corrigir) (ABNT, 2004b). O êxito desse modelo PDCA na concepção das normas das séries ISO 9000 e ISO 14000 estimulou a ABNT a adotá-lo em seu empenho de normalização da RS. O aproveitamento da base do sistema de gestão dessas normas facilita a integração do tema a sistemas já existentes, evitando-se, desse modo, a criação de sistemas e departamentos isolados, o que na visão de Ursini e Sekiguchi (2005) contraria o desafio da sustentabilidade.

Segundo a norma, a organização (não apenas as empresas) deve definir sua política de RS e, em função dela, criar sistemas de planejamento, de implementação, de comunicação, documentação, medição, análise e proposição de melhorias.

A NBR 16001 guarda semelhanças com as normas ISO 9000 e ISO 14000 tanto em sua estrutura, quanto em seu conteúdo, compartilhando os elementos básicos de Sistema de Gestão, Política da Qualidade, Procedimentos, Conformidade, Controle de Documentos, Controle de Registros, Ação Corretiva, Ação Preventiva, Análise e Melhoria de Processos. Isso confere um caráter de flexibilidade no que diz respeito à sua

integração aos demais sistemas de gestão, como o da qualidade e o ambiental. Embora a conformidade com a ISO 14001 não seja pré-requisito para a adequação à NBR16001, as organizações já familiarizadas com esse sistema internacional terão maior facilidade para implementar a norma brasileira de responsabilidade social (SORATTO *et al.*, 2006, p. 18).

Em sua introdução, a norma reconhece que o atendimento aos requisitos estabelecidos não significa que a organização é socialmente responsável, mas que possui um sistema de gestão da responsabilidade social. Preconiza-se que as comunicações internas e externas da organização devem respeitar esse preceito, advertindo, ainda, que duas organizações desenvolvendo atividades similares, mas apresentando níveis diferentes de desempenho de responsabilidade social, podem, ambas, estar atendendo os seus requisitos (ABNT, 2004b).

Levando em conta que trata da certificação de um sistema de gestão, e não de um produto ou desempenho, segundo Ursini e Sergushi (2005, p. 15), a NBR 16001 transparece “a preocupação de que empresas eventualmente certificadas possam agir de má-fé com o consumidor e o público em geral ao fazer publicidade do ‘selo’ obtido”.

O INMETRO, por sua vez, em fevereiro de 2006, aprovou os requisitos para que organismos de certificação possam emitir certificados de conformidade segundo esta norma. Com isto, as organizações interessadas estarão aptas a implantar práticas de RS e tê-las certificadas por sistema de avaliação da conformidade reconhecido oficialmente.

Numa comparação com a SA 8000, a NBR 16001 se destaca pelo fato de estar focada nos requisitos para o sistema da gestão, sem deixar de considerar os vários tipos de critérios que caracterizam uma empresa socialmente responsável. Por sua vez, a SA 8000 está fundamentada em critérios restritivos de responsabilidade social (trabalho infantil, trabalho forçado, discriminação, etc.), ao passo que a NBR 16001, além de considerar estes critérios, adota um modelo para o sistema da gestão da responsabilidade social voltado à melhoria da organização, estando absolutamente alinhada com as outras normas ISO, principalmente a 9001.

### 3.4.1 Planejamento

Um dos grandes diferenciais da NBR 16001 reside no item planejamento, onde são elencados os objetivos, metas e programas que a organização deve contemplar na área de responsabilidade social. Nessa etapa cabe à organização estabelecer, implementar e manter objetivos e metas da RS, com o envolvimento de funções e níveis relevantes dentro da organização e demais partes interessadas. A norma salienta que tais elementos devem ser documentados, implementados e mantidos, tanto na organização, quanto em relação às partes interessadas. Os objetivos e metas estabelecidos pela organização devem ser compatíveis com a política da responsabilidade social, contemplando, no mínimo, ações nos seguintes domínios: boas práticas de governança; combate à pirataria, sonegação, fraude e corrupção; práticas leais de concorrência; direitos da criança e do adolescente, incluindo o combate ao trabalho infantil; direitos do trabalho, incluindo o de livre associação, de negociação, a remuneração justa e benefícios básicos, bem como o combate

ao trabalho forçado; a promoção da diversidade e combate à discriminação (por exemplo: cultural, de gênero, de raça/etnia, idade, pessoa com deficiência); 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 (ABNT, 2004b; SORATTO *et al*, 2006).

### 3.4.2 Implementação e operação

A organização deve identificar as necessidades de treinamento que possuem associação com seus aspectos e com o sistema da gestão de responsabilidade social. Todos os procedimentos necessitam de registros dos seus impactos reais ou potenciais de suas atividades e benefícios ambientais, econômicos e sociais resultantes da melhoria do desempenho pessoal. A comunicação interna entre os vários níveis e funções da organização também merece destaque quanto ao recebimento e respostas das documentações (SORATTO *et al*, 2006).

A norma estabelece que a organização deve identificar e planejar as operações associadas aos aspectos da responsabilidade social significativos, além de definir e revisar periodicamente os planos de contingências para as situações que apresentem danos em potencial (ABNT, 2004b; SORATTO *et al*, 2006).

### 3.4.3 Requisitos de documentação

Segundo a norma, uma organização necessita possuir uma documentação específica que inclua: declarações documentadas da política, objetivos e metas da responsabilidade social; manual do sistema de gestão; procedimentos, documentos e registros que a organização defina como necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle de seus processos relacionados com a responsabilidade social (ABNT, 2004b).

A organização deve manter e registrar os documentos para prover evidências de conformidade com os requisitos do sistema de gestão da responsabilidade social. Visando a identificação, proteção, armazenamento, recuperação, tempo de retenção e desgaste dos registros (SORATTO *et al*, 2006).

### 3.4.4 Medição, análise e melhoria

A organização deve monitorar e medir em base regular, verificando as conformidades das principais características de suas relações, processos e produtos que possam ter um impacto significativo junto aos *stakeholders*. A avaliação deve ser periodicamente realizada, quanto ao atendimento à legislação e aos requisitos da norma. Em seguida, a organização deve implementar procedimentos de ações corretivas e preventivas para tratar das não-conformidades. A norma sugere que a organização analise de maneira crítica todas as ações corretivas e preventivas adotadas e quaisquer mudanças devem ser devidamente documentadas (ABNT, 2004b; SORATTO *et al*, 2006).

### 3.4.5 Benefícios

A norma apresenta uma maior abrangência quanto ao atendimento de requisitos que contenham o conceito de RSC. Sua dimensão ambiental, social e econômica complementada

com a ideia de sustentabilidade permite uma análise da relação da organização com os seus *stakeholders*.

Apresenta-se, também, como uma oportunidade para as organizações começarem a se adequar a uma futura norma de gestão da responsabilidade social de caráter internacional. A possibilidade de ser uma norma certificável apresenta-se como a principal vantagem da NBR 16001.

## 3.5 ISO 26000

Acompanhando as tendências internacionais, a ISO reconhece a importância que o conceito de Responsabilidade Social vem adquirindo em todo o mundo. A partir de 2001, a ISO engaja-se no esforço de produzir uma norma internacional baseada na demanda por responsabilidade social. Constituiu-se, então, o Grupo de Trabalho (GT) de elaboração da ISO 26000, liderado conjuntamente por um país desenvolvido e outro em desenvolvimento, numa decisão considerada histórica. As entidades escolhidas para liderarem o processo foram o Instituto Sueco de Normalização (SIS – Swedish Standards Institute) e a ABNT. Ao brasileiro Jorge Cajazeira, gerente de excelência corporativa da Suzano Papel e Celulose, coube a presidência do GT, conforme apontam Ursini e Sergushi (2005, p. 15). Segundo Pereira (2005, p. 23), “o Brasil lidera o comitê internacional por já ter criado a sua própria norma de responsabilidade social”, numa referência ao padrão de certificação da ABNT NBR 16001.

Conforme a FGV (2005, p. 02), “inaugurou-se, com isso, o processo de elaboração da chamada ‘terceira geração de normas de sistemas de gestão’, após as séries de gestão da qualidade – ISO 9000 – e do meio ambiente – ISO 14000”. Todos os países que manifestem interesse em participar do processo de elaboração deverão criar Comitês Especialistas. Sendo compostos por representantes dos seguintes *stakeholders*: indústria, governo, trabalhadores, consumidores, ONGs e “outros” (academia, institutos de normalização) (URSINI e SERGUSHI, 2005). Segundo Cajazeira e Barbieri (2005, p. 14), “a ISO busca adequar os seus processos a um maior engajamento das partes interessadas visando minimizar uma rejeição internacional a sua mais nova norma”.

Dentre as normas aqui estudadas, a ISO 26000 é a única que ainda está em fase de elaboração, com previsão de emissão para o primeiro trimestre de 2009. Ela terá como suporte as declarações da ONU e da OIT, sendo aplicável a todos os tipos de organizações, inclusive as governamentais (FROST, 2006). Frost (2006, p.01) comenta que “o padrão não conteria exigências permitindo que a ISO 26000 seja usada para a certificação”.

A ISO 26000 está sendo desenvolvida por representantes dos principais grupos interessados: indústria, governo, trabalhadores, consumidores, organizações não-governamentais e fornecedores de serviço, suporte e pesquisa, dentre outros. Além disso, esforços são feitos buscando balancear os aspectos geográficos e de gênero dentre os participantes (FROST, 2006, p. 01).

Um grande desafio para a conclusão consiste na definição do conceito de Responsabilidade Social. Os representantes do grupo de trabalho necessitam chegar a um consenso. Percebe-se isso desde a primeira reunião do comitê responsável quando se verificou, após uma longa série de debates, diversas opiniões conflitantes e divergentes lado a lado. (CAJAZEIRA; BARBIERI, 2005).

#### 4 Análise Comparativa

A análise comparativa foi realizada mediante a verificação da presença ou ausência de pontos comuns nas normas estudadas. Para enfatizar semelhanças e particularidades, essa análise foi detalhada por meio de quadros dedicados aos quatro critérios de avaliação adotados, a saber: processo produtivo, relações com a comunidade, relações com os empregados e seus dependentes e integração dos sistemas de gestão.

##### 4.1 Processo Produtivo

O primeiro aspecto-chave deste critério refere-se ao gerenciamento das relações trabalhistas e ao respeito aos direitos humanos, assuntos mercedores de considerável atenção nas normas SA 8000 e ISO 26000. Afinal, tais normas adotaram como referência as Convenções elaboradas pela OIT e a Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. A NBR 16001 aborda o cumprimento da legislação trabalhista brasileira em vigor.

O gerenciamento das relações com os fornecedores no tocante à contratação de mão-de-obra é tratado nas três normas anteriormente citadas e, também, na AA 1000.

A gestão ambiental, por seu turno, é o foco da norma ISO 14001, instrumento especializado no respeito ao meio ambiente por parte da empresa. A NBR 16001 adota os conceitos de sustentabilidade, abrangendo critérios ambientais, sociais e econômicos.

Em relação à natureza do produto, a norma AA 1000 trata do assunto quando se preocupa com a forma em que o produto chegará aos clientes. Além disso, a ISO 14001 ressalta o impacto ambiental que o produto pode representar na sua finalização ou quando já estiver na posse do cliente. Enquanto a NBR 16001 procura identificar os padrões de sustentabilidade nas ações desenvolvidas pelas organizações.

A análise comparativa pode ser obtida visualizando o Quadro 3.

Área de avaliação	Normas socioambientais				
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	NBR 16001	ISO 26000
Aspectos-chave					
Gerenciamento das relações trabalhistas		X		X	X
Respeito aos direitos humanos		X		X	X
Gerenciamento das relações com os fornecedores no tocante à contratação de mão-de-obra	X	X		X	X
Gestão Ambiental			X	X	
Natureza do produto	X		X	X	

**Quadro 3:** Análise comparativa das normas sócio-ambientais pesquisadas no tocante ao processo produtivo.

**Fonte:** Elaborado pelos autores

##### 4.2 Relações com a Comunidade

As normas AA 1000 e NBR 16001 tratam da preocupação e do estímulo a ações sociais por parte da empresa visando a atingir os *stakeholders*. Essa constante preocupação com os *stakeholders* pode ser claramente observada nas normas quando se verifica que a AA 1000 oferece uma estrutura prescritiva para a resolução de conflitos através do engajamento desses atores na busca de um denominador comum e da construção de confiança mútua. Enquanto a NBR 16001 promove o desenvolvimento através de padrões de sustentabilidade, verificando uma maior preocupação por parte das ações das organizações.

Todas as normas tratam da resolução de problemas sociais, possuindo mecanismos de avaliação que facilitam a gestão da RSC e possíveis auditorias.

Quanto aos beneficiários, as normas permitem uma identificação dos benefícios oferecidos aos que são, realmente, beneficiados por elas. O atendimento aos requisitos, por parte da organização pode ser verificado nos documentos gerados e registrados, viabilizando-se uma análise histórica e a apreciação das soluções dos problemas.

Os argumentos acima citados podem também ser utilizados em relação aos parceiros das empresas, pois em alguns casos eles apresentam-se como os próprios beneficiários.

Em relação ao foco das ações, as normas contemplam esse aspecto de uma maneira bem definida, à exceção da norma ISO 26000, sobre a qual não se podem obter informações mais detalhadas por se tratar de um instrumento em elaboração.

No que se refere ao seu escopo de atuação, é possível definir claramente esse aspecto em todas as normas.

A análise comparativa pode ser obtida visualmente no Quadro 4.

Área de avaliação	Normas socioambientais				
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	NBR 16001	ISO 26000
Aspectos-chave					
Natureza das ações desenvolvidas	X			X	
Problemas sociais solucionados	X	X	X	X	X
Beneficiários	X	X	X	X	X
Parceiros	X	X	X	X	X
Foco das ações	X	X	X	X	
Escopo das ações	X	X	X	X	X

**Quadro 4:** Análise comparativa das normas socioambientais pesquisadas no tocante a relações com a comunidade.

**Fonte:** Elaborado pelos autores

##### 4.3 Relações com os Empregados e seus Dependentes

Nessa área de avaliação identifica-se um número maior de lacunas por parte das normas, principalmente por elas não

abordarem diretamente o relacionamento com os empregados e seus dependentes. Embora a SA 8000 dispense uma maior atenção às relações trabalhistas, os pontos abordados nesse trabalho não podem ser claramente identificados nos requisitos da norma. Principalmente, quando se buscam informações sobre as relações com os dependentes dos empregados.

A concessão de benefícios e a sua extensão aos dependentes só são tratadas na norma AA 1000, cuja preocupação com os *stakeholders* é evidente.

Em relação à gestão do clima organizacional, nenhuma das normas aborda claramente este critério. O termo “clima organizacional” ou correlato não chega sequer a ser mencionado.

A gestão da qualidade de vida no trabalho, por outro lado, é mencionada em todas as normas que se baseiam as Convenções da Organização Internacional do Trabalho e que promovam a segurança e saúde do trabalhador.

Programas de aumento da empregabilidade são tratados pela norma SA 8000 e NBR 16001, mas de forma indireta. A primeira estabelece requisitos relativos à jornada de trabalho do empregado, preconizando limites para a quantidade de horas semanais e horas-extras. Enquanto a segunda apresenta como princípio o compromisso com o desenvolvimento profissional.

A norma ISO 14001 não contempla desses aspectos trabalhistas, pois, como enfatizado anteriormente, ela aborda principalmente a gestão ambiental.

A análise comparativa pode ser obtida visualmente no Quadro 5.

Área de avaliação	Normas socioambientais				
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	NBR 16001	ISO 26000
Aspectos-chave					
Concessão de benefícios	X				
Expansão dos benefícios aos dependentes	X				
Gestão do clima organizacional					
Gestão da qualidade de vida no trabalho	X	X		X	X
Programas de aumento da empregabilidade		X		X	

**Quadro 5:** Análise comparativa das normas socioambientais pesquisadas no tocante a relações com os empregados e seus dependentes.

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.4 Integração dos Sistemas de Gestão

Todas as normas estudadas deixam espaço para a integração com outras normas existentes ou que possam vir a existir, principalmente em decorrência das semelhanças com a norma considerada pioneira, ISO 9000. Devido ao sucesso desta, todas as outras normas adotaram critérios similares aos adotados para a gestão da qualidade.

No aspecto da complementaridade verifica-se o mesmo,

pois as normas necessitam de aditivos para atenderem adequadamente às demandas de seus *stakeholders*, cujas expectativas são cada vez maiores.

Quanto à similaridade, a única norma a discrepar significativamente é a ISO 14001, pelo fato de ser dirigida ao gerenciamento ambiental. As outras normas apresentam muitos pontos em comum, podendo ser utilizadas individualmente com resultados satisfatórios, embora, como dito anteriormente, respondam somente a algumas das demandas dos *stakeholders*.

A análise comparativa pode ser obtida visualmente no Quadro 6.

Área de avaliação	Normas socioambientais				
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	NBR 16001	ISO 26000
Aspectos-chave					
Possibilidade de integração	X	X	X	X	X
Complementaridade	X	X	X	X	X
Similaridade	X	X		X	X

**Quadro 6:** Análise comparativa das normas socioambientais pesquisadas no tocante a integração dos sistemas de gestão.

Fonte: Elaborado pelos autores

## 5 CONCLUSÃO

Pela análise e comparação das estruturas e dos princípios das normas abordadas neste trabalho, pode-se concluir que elas apresentam mais características comuns do que diferenciadas. As maiores semelhanças referem-se aos seguintes aspectos: processo produtivo, relações com a comunidade e integração dos sistemas de gestão. Esta constatação permite inferir que as normas foram elaboradas a partir de princípios semelhantes. A grande aceitação do modelo ISO 9000, como instrumento de certificação de gestão da qualidade no mercado, contribuiu ainda para o surgimento das normas socioambientais. Os princípios pioneiros e consagrados do modelo ISO 9000 podem ser verificados em diversos requisitos das normas socioambientais, principalmente naquelas elaboradas pela ISO.

O aspecto de maior divergência entre as normas diz respeito às relações das empresas com seus empregados e dependentes, ainda pouco explorada pelas normas socioambientais. Outro ponto digno de nota nesse aspecto é a completa ausência deste quesito na norma ISO 14001, fato (talvez) explicável por se tratar de norma que cuida estritamente da gestão ambiental.

Não foi objetivo deste artigo identificar qual a melhor norma social a ser adotada pelas organizações, mas tão somente oferecer elementos comparativos para auxiliar as empresas na tomada de decisão de qual política ambiental adotar. As características de cada organização e do ambiente onde se situa, determinarão a escolha da norma ou da combinação de normas que sejam mais adequadas à sua visão estratégica, seus interesses e possibilidades.

Vale, por fim, destacar a complementaridade dos vários aspectos contemplados pelas diversas normas examinadas. Disto, pode-se inferir que, se aplicadas conjuntamente, poderão



propiciar resultados superiores de preservação ambiental do que aqueles que seriam obtidos se apenas uma norma fosse aplicada individualmente. Um exemplo de área onde seria factível a aplicação conjunta de normas refere-se à atuação social das empresas que abrangem os seguintes tópicos: questões éticas, auto-estima dos funcionários, relações com clientes, acionistas, fornecedores, governo, sociedade e comunidade, compromissos sociais, gestão de ações e projetos. Espera-se que a nova norma ISO supra essa necessidade de maior abrangência com relação às questões sociais. Caso contrário, pode-se esperar a edição de novas normas que poderiam ocasionar uma diversidade de padrões socioambientais e trazer, conseqüentemente, dificuldades na sua implantação pelos de custos adicionais que isto poderá implicar. (MELO NETO; FROES, 2001, p. 186). Há uma grande expectativa com relação à norma ISO 26000 que está em processo de elaboração. Espera-se que ela venha atender as lacunas das anteriores. A expectativa aumento porque o Brasil seria um dos signatários no dizer de Cajazeira e Barbieri (2005, p. 15-16): “caberá ao Brasil e à Suécia, os países líderes da ISO 26000, a tarefa de redigir uma norma que poderá ser um dos mais importantes instrumentos na busca de um mundo sustentável”.

As revisões futuras das normas socioambientais podem proporcionar uma melhor interação entre os *stakeholders* e as organizações e uma melhor aceitação do mercado em relação à manutenção e otimização das normas socioambientais. Portanto, estima-se que os benefícios vindouros provenientes deste processo de aperfeiçoamento das normas sejam sempre cada vez mais significativos.

## 6 REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Filipe Jorge Ribeiro de. Ética e desempenho social das organizações. *Revista de Administração Contemporânea*. v. 11, n. 3, p. 105-125, jul./set. 2007
- ASHLEY, Patrícia Almeida (coord.). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo: Saraiva, 2004.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. *NBR ISO 14001: Sistema da gestão ambiental – Requisitos com orientação para uso*. Rio de Janeiro, ABNT, 2004a.
- \_\_\_\_\_. *NBR 16001: Responsabilidade Social – Sistema de gestão – Requisitos*. Rio de Janeiro, ABNT, 2004b.
- Business meets Social Development – BSD Brasil. *AA1000: Estrutura de gestão de responsabilidade social corporativa*. Disponível em: <[http://www.bsd-net.com/bsd\\_brasil/handbookaa1000.pdf](http://www.bsd-net.com/bsd_brasil/handbookaa1000.pdf)>. Acesso em: 05 de junho de 2006.
- CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis e BARBIERI, José Carlos. *A futura norma ISO 26.000 sobre responsabilidade social: barreira tarifária ou comércio justo?* In: ENGEMA, 8º. 2005. Rio de Janeiro. Anais Eletrônicos... Rio de Janeiro: EAESP/FGV, 2005.
- CARROLL, Archie B. Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct. *Business & Society*. v. 38, n. 3, p. 268-295, sept. 1999.
- CURY, Antonio. *Organização e métodos: uma visão holística*. 8ª ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005.
- DAHER, W. M.; OLIVEIRA, M.C.; OLIVEIRA, B.C.; PONTE, V.M.R. *Responsabilidade social corporativa segundo o modelo de Hopkins: um estudo nas empresas do setor energético do nordeste brasileiro*. In: ENANPAD, 30º, 2006, Salvador. Anais... Salvador: Anpad, 2006. Administração Pública e Gestão Social.
- DUARTE, Gleuso Damasceno e DIAS, José Maria Martins. *Responsabilidade social: a empresa hoje*. Rio de Janeiro; São Paulo: LTC – Livros Técnico e Científicos, 1986.
- Fundação Getúlio Vargas – FGV. *ISO e a Responsabilidade Social*. Disponível em: <[http://www.eaesp.fgvsp.br/eaesp/pesquisa\\_e\\_publicacao/index.cfm](http://www.eaesp.fgvsp.br/eaesp/pesquisa_e_publicacao/index.cfm)>. Acesso em: 09 de setembro de 2005.
- FROST, Roger. *L'ISO jette les bases des lignes directrices ISO 26000 pour la responsabilité sociale*. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/fr/commcentre/pressreleases/archives/2005/Ref972.html>>. Acesso em: 05 de junho de 2006.
- HERZOG, Ana Luiza. Perdidos num mar de opções. *Guia EXAME Boa Cidadania Corporativa 2004*, São Paulo, v. 38, n. 25, p. 26-27, dez. 2004.
- HOPKINS, Michael. Defining indicators to assess socially responsible enterprises. *Futures*, Kidlington, v. 29, n. 7, p. 581-603, 1997.
- INSTITUTE OF SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY – ISEA. *AccountAbility 1000 (AA1000) Framework*. London, ISEA, 1999.
- INTERNATIONAL STANDARDIZATION OF ORGANIZATION – ISO. *Participando en la futura Norma Internacional ISO 26000 sobre Responsabilidad Social*. Disponível em: <[http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/02\\_news/Brochure/Spanish\\_version\\_SR200701.pdf](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/02_news/Brochure/Spanish_version_SR200701.pdf)>. Acesso em: 05 de junho de 2006.
- KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. *Marco referencial da responsabilidade social corporativa*. Disponível em: <<http://www.gestopolis.com/canales5/fin/marcore.htm>>. Acesso em 05 de junho de 2006.
- LEIPZIGER, Deborah. *SA 8000: o guia definitivo para a nova norma social*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- LEVY, Danielle. *Incorporando o conceito de marketing social e responsabilidade social na atuação empresarial: um estudo de caso*. Disponível em: <[http://www.valoreconomico.com.br/ethos/pdf/2004/Danielle\\_Levy.pdf](http://www.valoreconomico.com.br/ethos/pdf/2004/Danielle_Levy.pdf)>. Acesso em: 09 de maio de 2006.
- MELO NETO, Francisco P. e BRENNAND, Jorgiana M. *Empresas socialmente sustentáveis: o novo desafio da gestão moderna*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- MELO NETO, Francisco P. e FROES, César. *Responsabilidade social & cidadania empresarial*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- OLIVEIRA, M.C.; OLIVEIRA, L.G.L.; OLIVEIRA, B.C.; OLIVEIRA, J.D.; MARQUES, M.V.; ANDRADE, M. C. Responsabilidade social corporativa: um estudo de caso das empresas exportadoras cearenses do setor calçadista. *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 17-28, jan/jun, 2006.
- OLIVEIRA, Marcos Antonio Lima de. *SA 8000: o modelo ISO 9000 aplicado à responsabilidade social*. Rio de Janeiro, Ed. Qualitymark, 2002.
- \_\_\_\_\_. *Documentação para sistemas de gestão*. Rio de Janeiro: Ed. Qualitymark, 2005.
- \_\_\_\_\_. *Requisitos da norma ISO 14001*. Disponível em: <[http://www.qualitas.eng.br/qualitas\\_publicacoes.html](http://www.qualitas.eng.br/qualitas_publicacoes.html)>. Acesso em: 22 de junho de 2006.
- PEREIRA, Alessandra. A espera da ISO. *Guia EXAME Boa Cidadania Corporativa 2005*, São Paulo, v. 39, n. 24, p. 23, dez. 2005.
- PINTO, Francisco Roberto. *A participação de organizações no planejamento de cidades, como estratégias de responsabilidade social corporativa*. 2004. 312 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.
- SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL – SAI. *SA 8000*. New York, SAI, 2001.

SORATTO, A. N.; MORINI, A. A.; ALMEIDA, M. A. S.; KNABBEN, P. S.; VARVAKIS, G. Sistemas da gestão da responsabilidade social: desafios para a certificação NBR 16001. *Revista de Gestão Industrial*, Ponta Grossa, v. 2, n. 4, p. 13-25, 2006.

URSINI, Tarcila Reis e SEKIGUCHI, Celso. *Desenvolvimento sustentável e responsabilidade social: rumo a terceira geração de normas ISO*. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3886&Alias=Uniethos&Lang=pt-BR>>. Acesso em: 14 de junho de 2007.

ZADEK, Simon. *Responsabilidade social 1000 (AA 1000)*. Rio de Janeiro: [s.n.], 2000.