

## 2

### **Normalização e responsabilidade social empresarial**

Apresentam-se inicialmente os conceitos básicos associados à normalização internacional e à responsabilidade social, para em seguida discutir a relevância da responsabilidade social (RS) no contexto das empresas, na perspectiva de criação de vantagens competitivas sustentáveis. A partir desse entendimento, busca-se mostrar o papel da normalização em responsabilidade social e os benefícios potenciais gerados pela adoção das diretrizes de RS definidas na recém-lançada Norma ABNT NBR ISO 26000. Descreve-se a referida Norma, com atenção para os temas centrais, subtemas e respectivas questões de RS, para fins da construção do modelo conceitual a ser validado empiricamente na fase de pesquisa aplicada.

#### **2.1.**

##### **Normalização e a cadeia da Tecnologia Industrial Básica**

A Tecnologia Industrial Básica (TIB) pode ser definida como um conjunto de conhecimentos técnico-científico e de premissas imprescindível à qualidade e à inovação dos produtos, processos e gestão das empresas.

A cadeia da TIB é composta por funções básicas (metrologia, normalização, regulação técnica, avaliação da conformidade) e funções conexas (propriedade intelectual, informação tecnológica e tecnologia de gestão). Ambas integram a infraestrutura tecnológica nacional como suporte à qualidade, inovação e sustentabilidade, conforme pode ser observado na Figura 2.1.

Pelo uso de instruções técnicas que contribuem para orientar a produção e as operações nos diversos ramos industriais e de serviços, as normas facilitam o comércio e as atividades socioprodutivas em geral.

Pode-se afirmar que dentre os instrumentos e mecanismos de difusão tecnológica, a normalização é um dos que mais promovem a disseminação de

novos processos, métodos e produtos inovadores na economia como um todo, contribuindo efetivamente para a redução de assimetrias da informação que impactam significativamente os mercados e as transações comerciais. As normas contribuem, portanto, para o desenvolvimento socioeconômico e a preservação ambiental de países e regiões.

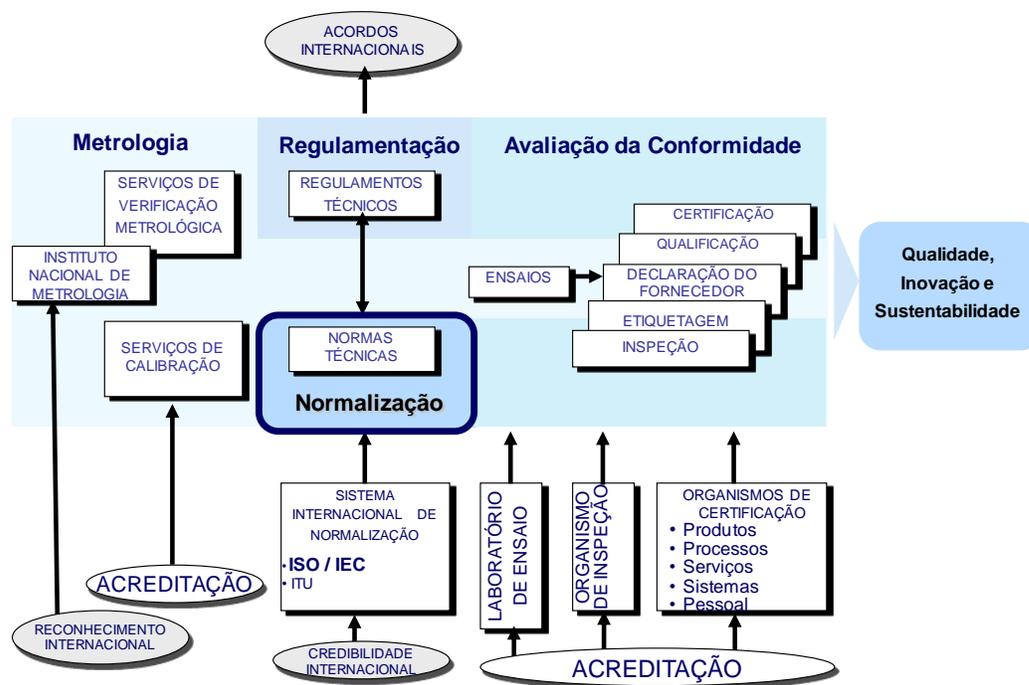


Figura 2.1 - Cadeia da TIB e infraestrutura tecnológica nacional

Fonte: Adaptado de MCT (2006).

A exigência cada vez maior dos mercados quanto à certificação de produtos por entidades credenciadas, aliada à crescente necessidade da certificação de sistemas de gestão da qualidade, gestão ambiental, saúde ocupacional e segurança industrial, demonstram a necessidade da utilização das ferramentas da TIB e do entendimento do papel na normalização pelas empresas de todo o porte, incluindo as pequenas e médias empresas.

Dentre as funções da TIB mostradas na Figura 2.1, a presente pesquisa focaliza a função de normalização, mais especificamente a normalização internacional em responsabilidade social.

### 2.1.1. Normalização: conceitos básicos

De acordo com o guia intitulado ABNT ISO/IEC Guia 2: Normalização e atividades relacionadas - Vocabulário geral, “normalização é a atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem, em um dado contexto” (ABNT ISO/IEC Guia 2, 2006).

A normalização compreende o processo de formulação e aplicação de regras para um tratamento ordenado de uma atividade específica, para o benefício e com a cooperação de todos os interessados e, em particular, para a promoção do desenvolvimento econômico de empresas, países e regiões, considerando condições funcionais e requisitos de segurança.

As normas técnicas, resultantes desse processo, são documentos de caráter voluntário e com conteúdo técnico obtido por consenso envolvendo o conjunto das partes interessadas. Em geral, referem-se à classificação, especificação, método de ensaio, procedimento, padronização, simbologia e terminologia.

De acordo com o guia ABNT ISO/IEC Guia 2, a norma técnica é um “documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto” (ABNT ISO/IEC Guia 2, 2006).

Dentre os principais objetivos da normalização, destacam-se os seguintes:

- facilitar a comunicação, ou seja, estabelecendo uma linguagem comum entre quem fornece e quem compra;
- simplificar os produtos, diminuindo a variedade tanto de produtos, quanto de procedimentos;
- proteger o consumidor, visto que estabelece os requisitos mínimos esperados para um produto, processo ou serviço;
- promover a segurança da vida humana, da saúde e do meio ambiente;

- reduzir o custo de produtos e serviços, à medida que sistematiza, racionaliza e ordena os processos e as atividades produtivas;
- eliminar as barreiras comerciais (Confederação Nacional da Indústria, 2002).

Conforme ilustrado na Figura 2.2, a normalização é desenvolvida em diversos níveis: (i) internacional (ISO, IEC, dentre outros); (ii) regional (CEN para a União Européia, COPANT para as Américas, por exemplo); (iii) nacional (organismos nacionais de normalização, como a ABNT no Brasil, AFNOR na França, AENOR na Espanha e IPQ em Portugal); e (iv) empresarial (normas internas das organizações).



Figura 2.2 - Níveis da atividade de normalização

Fonte: Confederação Nacional da Indústria, 2002.

Visando assegurar a harmonização entre as atividades de normalização, faz-se necessário o desenvolvimento integrado nesses diferentes níveis segundo regras, princípios e terminologia própria. Dentre os quatro níveis mostrados na Figura 2.2, focaliza-se para fins da presente pesquisa a normalização internacional na seção seguinte.

### **2.1.2. Normalização internacional**

As normas internacionais são reconhecidas pela Organização Mundial do Comércio (OMC) como base para o comércio internacional e o atendimento a

uma norma internacional significa contar com as melhores condições para ultrapassar eventuais barreiras técnicas, (Confederação Nacional da Indústria, 2002).

Os principais organismos internacionais de normalização voluntária são a ISO e a IEC, a seguir caracterizadas:

- IEC: International Electrotechnical Commission;
- ISO: International Organization for Standardization.

A normalização internacional é importante, pois facilita o comércio internacional, remove barreiras técnicas, conduz para novos mercados e gera crescimento da economia. São normas que resultam de cooperação e acordos entre um grande número de nações soberanas e independentes, tendo interesses comuns.

Como mencionado, as normas podem ser desenvolvidas para produtos, processos e serviços. No âmbito dos processos, as séries de normas internacionais referentes a sistemas de gestão ISO 9000 e ISO 14000 estão entre as mais conhecidas normas de certificação em nível mundial.

Em 2010, a ISO lançou a Norma Internacional ISO 26000 – ‘Diretrizes em Responsabilidade Social’, que estabelece orientações para que o comportamento socialmente responsável seja integrado às estratégias das organizações. Vale destacar, no entanto, que a ISO 26000 não é uma norma de sistema de gestão. Diferentemente das Normas ISO 9000 e ISO 14000, essa Norma não visa à certificação e ao uso regulatório ou contratual.

Pela sua importância pra a presente pesquisa, a Norma Internacional ISO 26000 será abordada de forma mais detalhada no item 2.3 deste capítulo.

## **2.2. Responsabilidade social empresarial e criação de vantagens competitivas sustentáveis**

O papel das empresas na sociedade, na visão clássica, era definido em suas funções de gerar bens, prestar serviços e maximizar os lucros. Segundo Raposo (2005), a responsabilidade social empresarial (RSE) significava cumprir os compromissos com os trabalhadores, por meio do pagamento de salários; com

os acionistas, por meio da geração e distribuição de lucro; e com o governo, pelo pagamento de impostos e cumprimento da legislação. No entanto, não se avaliava o impacto que a empresa poderia causar na sociedade e ficava na esfera do pessoal, ações beneméritas e a ética. As funções sociais, por sua vez, eram vinculadas a organizações sociais e ao Estado.

Segundo Fisher (2003), a partir dos anos 80, novos enfoques passam a definir a ação social e a ampliar sua esfera de responsabilidade. Fedato (2005) afirma que a partir dessa década, já se consegue visualizar diferentes movimentos de públicos diversos<sup>1</sup> para que as empresas assumissem a responsabilidade pelo impacto social e ambiental de suas operações.

O fato de os elementos da responsabilidade social (RS) refletirem as expectativas da sociedade em um momento específico, transformam-na em um conceito dinâmico, que deve ser melhor definido de acordo com o contexto no qual se insere.

As bases do conceito moderno de responsabilidade social empresarial – RSE - foram lançadas por representantes do World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), em 1998, na Holanda. Segundo o WBCSD, “responsabilidade social empresarial é o comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando, simultaneamente, a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo” (WBCSD, 2000, p.2).

Outra definição, formulada pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, complementa a anterior e refere-se à RSE como:

[...] a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras,

---

<sup>1</sup> Segundo Fedato, são pressões provenientes de públicos diversos tais como governo (que passa a contar com arcabouço legal cada vez mais estruturado, regulando e padronizando a operação das empresas, que passam a ser fiscalizadas e penalizadas através de multas, interdições e processos judiciais), consumidores e financiadores (através da exigência de mudança de postura das empresas).

respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (Instituto Ethos, 2003).

Como pode ser observado, em ambas as definições o conceito de RSE está sempre associado ao engajamento das partes interessadas e à sustentabilidade corporativa nas dimensões econômica, social e ambiental, como resultante do desenvolvimento sustentável na perspectiva de negócios. De fato, esse conceito vem se consolidando de forma sistêmica multidimensional, com foco na interdependência e interconectividade entre os diversos públicos de interesse ligados direta ou indiretamente ao negócio da empresa (Almeida, 2006).

Cada vez mais, a responsabilidade social vem sendo apontada como um fenômeno que está obrigando as empresas a repensarem seu papel, suas obrigações e, principalmente, sua forma de conduzir seus negócios. Trata-se de uma atitude holística, socialmente responsável e ética em todas as relações, seja com os acionistas, os empregados, a comunidade, os fornecedores, os clientes, os governos e o meio ambiente (Carroll, 1991; Figge et al., 2002, Zadek, 1998; Instituto Ethos, 2003; Ashley et al., 2002; Almeida, 2006).

Pelas definições apresentadas, RSE pode ser interpretada como a capacidade de ouvir, compreender e satisfazer as expectativas e interesses legítimos dos diversos públicos de interesse de uma empresa no curto, médio e no longo prazo. Na conceituação do Instituto Ethos, a responsabilidade social empresarial está além do que a empresa deve fazer por obrigação legal e abrange as seguintes dimensões: valores e transparência; público interno; meio ambiente; fornecedores; comunidade; consumidores, governo e sociedade (Instituto Ethos, 2003).

Mais recentemente, Dahlsrud (2008) analisou 37 definições de RSE e chegou à conclusão que embora todas sejam coerentes, não deixam claro como é que a responsabilidade social é construída em um determinado contexto econômico, cultural e social.

O conceito mais desenvolvido e aceito de RS refere-se às quatro categorias definidas por Carroll (1991). O modelo de Carroll inclui

responsabilidades econômicas, legais, éticas e voluntárias. Essas categorias não são mutuamente exclusivas, nem tampouco formam um contínuo, tendo de um lado os interesses econômicos e do outro os interesses sociais. A importância do modelo de Carrol associa-se ao pressuposto básico de que a responsabilidade social não é distinta, nem deve ser avaliada separadamente do desempenho econômico, sendo, portanto, parte da responsabilidade global da empresa.

Enfatiza-se para fins da presente pesquisa, a necessidade das empresas incorporarem critérios sociais e ambientais no nível normativo da gestão estratégica de seus negócios, traduzindo-os em objetivos e iniciativas, cujos alcances possam ser computados na avaliação de seu desempenho global. Esse aspecto será bem explorado nos capítulos 5 e 6 desta dissertação.

Em Carroll e Buchholtz (2000), o conceito de Responsabilidade Social Empresarial é inerente ao papel da empresa na sociedade e está dividida em quatro níveis, a saber: econômico, legal, ético e discricionário. Esses níveis, por sua vez, são divididos dois subníveis: (i) obrigatórios (responsabilidade econômica e legal); e (ii) voluntários (ético e discricionário).

A responsabilidade econômica é a base do negócio e sendo assim é a garantia de sobrevivência e crescimento do mesmo. A responsabilidade legal significa que a empresa deve adequar suas ações à legislação vigente. Ambos são obrigatórios por atender requisitos da sociedade e sendo assim suas normas e leis que viabilizarão o funcionamento da organização.

A responsabilidade ética, apesar de ser voluntária, é esperada pela sociedade como um todo e reflete escolhas que tenham como base princípios éticos e morais vigentes na cultura social na qual a empresa esteja inserida. A responsabilidade discricionária se baseia na busca de solução para problemas sociais do entorno em que se encontra a empresa. Esse nível também é voluntário, porém apesar de não ser, segundo Carroll e Buchholtz, nem exigido e nem esperado, é desejado pela sociedade.

A responsabilidade social tornou-se um diferencial das empresas no mercado. Cada vez mais as empresas têm alcançado níveis superiores de receptividade da sociedade e um maior valor no mercado quando oferecem

produtos e serviços de qualidade, prestam um ótimo atendimento aos clientes, trabalham a valorização e o respeito à comunidade e aos funcionários, e se encontram comprometidas com as necessidades sociais e em agir de forma a causar o menor impacto ambiental possível.

No entanto, esse desafio de buscar conciliar os quatros níveis descritos por Carroll e Buchholtz (2000) tem sido visto, muitas vezes, como sendo um inviabilizador para os negócios, sacrificando os resultados econômicos, base de sobrevivência das empresas. Essa percepção se intensifica quando se discute a prática da RSE por parte das pequenas e médias empresas.

Melo Neto (1999) faz uma análise do tema responsabilidade social, considerando duas dimensões: (i) interna; e (ii) externa. Segundo essa perspectiva, uma empresa cidadã não é aquela que executa apenas projetos com a comunidade. Ela tem no seu público interno da empresa, empregados e dependentes o foco de responsabilidade social interna e na comunidade e seu entorno a responsabilidade social externa. Ainda segundo a visão de Melo Neto (1999), a RS deve permear todas as relações da empresa.

Nessa perspectiva, desdobra as duas dimensões - externa e interna - em sete vetores que abordam desde os *stakeholders* atendidos a procedimentos de gestão. Esses vetores são: (i) apoio ao desenvolvimento da comunidade; (ii) preservação do meio ambiente; (iii) investimento nos funcionários, seus dependentes e ambiente de trabalho; (iv) comunicação transparente; (v) retorno aos acionistas; (vi) sinergia com parceiros; e (vii) satisfação de clientes e consumidores (Melo Neto, 1999).

De acordo com Porter e Kramer (2002), a RSE pode ser uma importante fonte para a geração de inovações e criação de valor para as empresas e não apenas custos ou filantropia. Para tal, as organizações devem construir uma visão compartilhada de RSE, incorporando-a às suas estratégias. Em outras palavras, devem promover benefícios para a sociedade e para sua própria sustentabilidade, ampliando as possibilidades de resultados para o negócio além das tradicionais fontes de vantagens competitivas (redução de custos e diferenciação de produtos e serviços).

De fato, as empresas devem considerar as necessidades das partes interessadas em seus negócios, no momento em que definem suas estratégias e suas proposições de valor, como concebido por Treacy e Wieserma (1995).

No entanto, Porter e Kramer (2002) argumentam que “as abordagens dominantes à RSE são tão fragmentadas e desvinculadas da empresa e das suas políticas, que ocultam muitas das grandes oportunidades para que a empresa beneficie a sociedade” (Porter e Kramer, 2006, p. 54).

Com base no conjunto de idéias em defesa da RSE, pode-se prever que as empresas necessitam adotar uma nova forma de conduta para permanecer no mercado. Hoje em dia, seu grande desafio tem sido intensificar a credibilidade em relação à responsabilidade social e confirmar, de forma sistematizada e continuada, sua eficiência nas esferas econômica, social e ambiental.

Nesse contexto de interdependência entre sociedade e empresas para a criação de vantagens competitivas sustentáveis, Porter e Kramer (2002) identificam duas formas de relação entre elas: (i) ligações de dentro para fora da empresa e (ii) ligações de fora para dentro.

A primeira caracteriza-se pelos impactos positivos e negativos que a empresa gera na sociedade, como por exemplo, práticas de contratação, utilização de recursos naturais e resíduos do processo de produção. A segunda refere-se aos impactos que o contexto social exerce sobre as empresas. Por sua vez, o contexto social caracteriza-se como um contexto competitivo e pode ser dividido em quatro grandes áreas, a saber:

- quantidade e qualidade dos recursos disponíveis;
- regras e incentivos que regem a concorrência, tais como propriedade intelectual, transparência e proteção contra corrupção;
- demanda local, como por exemplo padrões de qualidade e segurança dos produtos e serviços;
- infraestrutura local de apoio à produção.

Segundo Porter e Kramer (2002), a vantagem competitiva está intimamente ligada ao contexto no qual a empresa está inserida. Em qualquer

uma das áreas citadas acima, a empresa possui oportunidades de atuar gerando iniciativas de RSE.

Nessa perspectiva, Bezerra (2007) cita quatro razões pelas quais se deve implementar a RSE nas empresas:

- redução de riscos: incorporação de análise de riscos, reduzindo possíveis perdas garantindo sustentabilidade no longo prazo;
- redução de custos: por meio das ações de ecoeficiência, redução de custos de conformidade legal, franquias e eficiência operacional, garantindo sustentabilidade no longo prazo);
- criação de oportunidades: criando oportunidades de novos mercados, construindo uma empresa que aprende e inova, saindo do tradicionalismo;
- melhoria do relacionamento entre as partes interessadas: produtos e serviços que incorporam valores da sustentabilidade a suas marcas adquirem não só vantagem competitiva como geram disposição nos consumidores de pagarem a mais por esse comportamento.

Além desses benefícios, o *The Sigma Guideline* (1999) aponta outras vantagens competitivas que podem ser obtidas a partir das práticas de RSE: (i) melhoria na eficiência operacional; (ii) preservação da licença de operação; (iii) valorização da marca, dos valores e da reputação da empresa; (iv) promoção da inovação; (v) atração e retenção dos consumidores; (vi) aumento do acesso ao capital; (vii) ênfase do capital humano e intelectual; (viii) manutenção do valor para os acionistas; (ix) atração e retenção de funcionários talentosos e (x) identificação de novas oportunidades de mercado.

Segundo Porter e Kramer (2002), a essência de qualquer estratégia empresarial no sentido de praticar a RSE está na definição de proposições de valor que integrem as dimensões sociais e ambientais no nível normativo do planejamento estratégico, tornando os impactos socioambientais como parte integrante de sua estratégia global.

Nesse sentido, acredita-se que as diretrizes estabelecidas na Norma ABNT NBR ISO 26000 possam contribuir para que as empresas se

conscientizem da importância da RSE para a sustentabilidade de seus negócios e passem a definir proposições de valor que integrem as dimensões sociais e ambientais. Por ter sido um dos pressupostos básicos que orientaram o desenvolvimento do modelo conceitual proposto no capítulo 5, discute-se na seção seguinte a importância da normalização internacional em RS para a formulação de estratégias empresariais na perspectiva do desenvolvimento sustentável e da RS.

### **2.3.**

#### **Normalização internacional em responsabilidade social**

Em uma perspectiva histórica, as ações sociais e ambientalmente responsáveis por parte das grandes empresas foram, em geral, motivadas pela pressão da sociedade após acidentes ecológicos ou grandes escândalos envolvendo atividades como trabalho infantil e escravo. Ao longo do tempo, a pressão social ganhou mais força influenciando as empresas a tomarem atitudes práticas e efetivas para minimizar os impactos de suas ações na sociedade.

Nesse contexto, a normalização colabora com a ampla reflexão sobre as ferramentas de gestão, possibilitando a formulação de planos estratégicos socialmente responsáveis.

Como mencionado anteriormente, a ISO é o organismo internacional responsável pelo processo de elaboração dos documentos normativos que estabelecem práticas internacionalmente aceitas, por meio de metodologias que garantam a participação de todos os países membros.

As demandas do mercado mundial para a integração de práticas mais sustentáveis às estratégias da organização e a consolidação do reconhecimento global de que a RS é ferramenta fundamental para a promoção da sustentabilidade dentro das organizações e na sociedade foram bases fundamentais para que a ISO iniciasse o processo de geração de uma norma voltada para o tema da responsabilidade social.

Desta forma, em 2004 o processo de elaboração da ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social foi iniciado. Para tanto a ISO criou o

*Working Group on Social Responsibility* (ISO/TMB/WG SR) encarregado de desenvolver a referida norma internacional. Pela primeira vez na história da ISO o processo de liderança de um grupo de trabalho para a elaboração de uma norma internacional foi compartilhado entre dois países: Suécia e Brasil. Na Suécia, o organismo responsável foi o *Swedish Standard Institute – SIS* e no Brasil a ABNT, órgão representante da ISO no país.

O processo de elaboração da Norma ISO 26000 contou com 450 participantes das mais diversas categorias, representando cerca de 99 países e 42 entidades internacionais, com discussões que envolveram, em pé de igualdade, países desenvolvidos e em desenvolvimento. Esses participantes representaram seis grupos de partes interessadas, a saber: (i) consumidores; (ii) governo; (iii) indústria; (iv) trabalhadores; (v) organizações não governamentais (ONGs); e (vi) serviços, suporte e pesquisa.

A finalidade principal da ISO 26000 é colaborar com as organizações na busca pela confiança de seus públicos de interesse (*stakeholders*) por meio de um desempenho social e ambientalmente responsável. Assim sendo, a Norma ISO 26000 é um guia de diretrizes, sem requisitos mínimos nem processos de gestão que sirvam como base para auditorias.

A Norma Internacional ISO 26000 surge dentro de uma discussão sobre que caminhos seguir e “como fazer” para melhorar o desempenho socioambiental. Os Indicadores Ethos, em nível nacional, e o padrão gerencial do *Global Reporting Initiatives – GRI*, em nível internacional, são importantes instrumentos de comunicação do desempenho socialmente responsável das empresas à sociedade. No entanto, um instrumento de orientação que normalizasse as ações de Responsabilidade Social nas organizações ainda era uma demanda da sociedade de uma forma geral.

Para maximizar a contribuição das organizações para o desenvolvimento sustentável, abordar e praticar a responsabilidade social devem ser os objetivos mais amplos das empresas. Para tanto, a ISO 26000 recomenda que as organizações tenham como base os seguintes princípios básicos:

- *accountability*: ato de responsabilizar-se pelas conseqüências de suas ações e decisões, respondendo pelos seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente, prestando contas aos órgãos de governança e demais partes interessadas declarando os seus erros e as medidas cabíveis para remediá-los.
- transparência: fornecer às partes interessadas de forma acessível, clara, compreensível e em prazos adequados todas as informações sobre os fatos que possam afetá-las.
- comportamento ético: agir de modo aceito como correto pela sociedade - com base nos valores da honestidade, equidade e integridade, perante as pessoas e a natureza - e de forma consistente com as normas internacionais de comportamento.
- respeito pelos interesses das partes interessadas (*stakeholders*): ouvir, considerar e responder aos interesses das pessoas ou grupos que tenham um interesses nas atividades da organização ou por ela possam ser afetados.
- respeito pelo estado de direito: o ponto de partida mínimo da responsabilidade social é cumprir integralmente as leis do local onde está operando.
- respeito pelas normas internacionais de comportamento: adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, mesmo que não haja obrigação legal.
- direito aos humanos: reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos, cuidando para que as atividades da organização não os agridam direta ou indiretamente, zelando pelo ambiente econômico, social e natural que requerem.

No escopo da ISO 26000, consta que a Norma se aplica a todas as organizações, independente de seu porte e de sua área de atuação. Visa complementar outros instrumentos e iniciativas relacionados à responsabilidade social e não substituí-los.

## 2.4.

### A Norma Internacional ISO 26000: temas centrais

A ISO 26000 organiza as múltiplas questões relacionadas à responsabilidade social em sete grandes temas centrais, cada um incluindo diversas questões de RS. Os temas centrais da ISO 26000 são: (i) governança organizacional; (ii) direitos humanos; (iii) práticas trabalhistas; (iv) meio ambiente; (v) práticas leais de operação; (vi) questões relativas ao consumidor; e (vii) envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento.

O Quadro 2.1 apresenta as definições de cada um dos temas centrais definidos pela ISO 26000.

Quadro 2.1 – Definição dos temas centrais da ISO 26000

<b>Tema central</b>	<b>Definição</b>
Governança organizacional	Sistema pelo qual a organização toma e implementa decisões na busca de seus objetivos
Direitos humanos	Direitos básicos conferidos a todos os seres humanos pelo fato de serem humanos. Referem-se direitos civis e políticos, como o direito à vida e à liberdade, igualdade perante lei e a liberdade de expressão e os direitos econômicos e sociais, como o direito ao trabalho, à educação e à seguridade social.
Práticas trabalhistas	Incluem todas as políticas e práticas referentes ao trabalho realizado dentro, para ou em nome da organização.
Meio ambiente	As decisões e atividades da organização invariavelmente têm um impacto no meio ambiente independente de onde esteja localizada. Esses impactos podem estar associados ao uso por parte da organização de recursos vivos e não vivos, a localização de suas atividades, a geração de poluição e resíduos e as implicações de suas atividades, produtos e serviços nos habitats naturais.
Práticas leais de operação	Conduta ética nos negócios da organização e com outras organizações e indivíduos.
Questões relativas ao consumidor	As organizações que oferecem produtos e serviços aos consumidores, assim como a outros clientes, tem responsabilidades para com esses consumidores clientes.
Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento	O envolvimento comunitário, seja individualmente ou por meio das associações visando melhorar o bem público, ajuda a fortalecer a sociedade civil. As organizações que se engajam de maneira respeitosa com a comunidade e suas instituições refletem e reforçam valores democráticos e cívicos.

Fonte: Norma Internacional ABNT NBR ISO 26000 (ISO/ABNT, 2010).

Assuntos como saúde, segurança, cadeia de valor e questões econômicas não possuem um tema específico, porque são tratados transversalmente. Assim como nos indicadores GRI, por exemplo, cada organização, com seus *stakeholders*, deverá avaliar as prioridades para sua ação.

A proposta é que esses temas centrais sejam integrados à gestão global da organização. A RS deve ser vista como novo modo de operar todas as atividades da organização. Cada tema exposto acima possui um conjunto de subtemas que contemplam ações e expectativas que as organizações devem levar em consideração ao adotar as diretrizes propostas pela Norma Internacional ISO 26000. A definição e organização dos subtemas, ressaltando seu vínculo com os temas centrais encontram-se descritos do Anexo 1.

## 2.5. Orientações para Implantação da Norma ISO 26000

O documento da Norma ISO 26000 orienta sobre a forma de sua implementação, permitindo a adoção, por parte das organizações, das diretrizes de RS na sua estrutura organizacional, conforme pode ser observado na Figura 2.3.



Figura 2.3 – Integração da responsabilidade social por toda a organização

Fonte: Norma Internacional ABNT NBR ISO 26000 (ISO/ABNT, 2010).

Vale ressaltar que a empresa pode possuir sistemas, políticas, estruturas e redes para integrar novas abordagens no seu processo de tomada de decisão, porém isso não impede que ela utilize as orientações e diretrizes propostas pela ISO 26000. De forma sucinta, as sete orientações direcionadas para apoiar a integração da responsabilidade social à estratégia da organização são apresentadas na Caixa de Texto 2.1, a seguir.

### **Caixa de Texto 2.1 – Orientações direcionadas para apoiar a integração da responsabilidade social à estratégia da organização**

- Relação das características de uma organização com a responsabilidade social – definição das principais características da organização e como essas se relacionam com a responsabilidade social, permitindo, também, identificar quais as questões da ISO 26000 são mais relevantes para a empresa;
- Compreensão da responsabilidade social da organização - cada organização tem de identificar e priorizar os aspectos dos temas centrais mais relevantes para sua organização, levando em conta seus objetivos, os impactos que a organização gera e os interesses de seus *stakeholders*, que devem participar de todo o processo, e quem dos seus fornecedores se pode influenciar;
- Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização – comprometer todos os níveis da organização com a responsabilidade social, estimulando o desenvolvimento de uma cultura organizacional. Para tanto é fundamental comprometer a alta direção, proporcionando a profunda compreensão das implicações e benefícios da responsabilidade social;
- Comunicação sobre responsabilidade social – todas as ações de responsabilidade social de uma organização implicam no desenvolvimento de mecanismos de comunicação tanto internos, como externos. Por isso é fundamental que as informações repassadas às partes interessadas sejam completas, compreensíveis, responsivas, exatas, equilibradas, atualizadas e acessíveis a todos;
- Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social – para se estabelecer a credibilidade de uma organização é importante promover o engajamento das partes interessadas, através do dialogo entre as partes, da pratica da transparência, por meio da publicação regular de relatórios com dados relevantes, úteis e compreensíveis, mostrando os impactos da organização e os interesses de seus *stakeholders*;
- Análise e aprimoramento das ações e práticas de uma organização relativas à responsabilidade social – podem ser usadas para determinar o progresso da empresa no tema da responsabilidade social, ajudando a manter os programas bem focados, identificando áreas que precisam de mudanças, contribuindo para a melhoria do desempenho. As partes interessadas podem desempenhar um papel importante na análise do desempenho da organização em responsabilidade social;
- Iniciativas voluntárias de responsabilidade social – ter cautela com a escolha de iniciativas de responsabilidade social, visto que algumas dessas iniciativas podem impactar de forma parcial na integração da RS, estimulando as empresas a atuar de forma parcial, gerando ações pontuais e não práticas integradas aos seus valores, cultura e estratégia global.

Fonte: ABNT/ISO, 2010.

## **2.6. Considerações finais sobre o capítulo**

Este capítulo buscou apresentar as bases teóricas e normativas para o desenvolvimento do modelo conceitual de avaliação da RSE em PMEs de base tecnológica vinculadas a incubadoras universitárias. Ao longo da fase de pesquisa bibliográfica e documental, pode-se perceber a diversidade de conceitos e abordagens em torno do tema de responsabilidade social e o caráter inovador de sua inserção no âmbito da normalização internacional.

A evolução do conceito de RS e sua disseminação nas diferentes esferas sociais (governo, setor privado e sociedade), aliadas à pressão da sociedade para que as empresas passem a adotar posturas socialmente responsáveis, tornaram latente a necessidade de um instrumento que normalizasse o campo da RS, estabelecendo diretrizes que pudessem ser seguidas pelas organizações de um modo geral.

Isso posto, a Norma Internacional ABNT NBR ISO 26000 vem ao encontro dessa demanda social, na medida em que define diretrizes para a implementação de iniciativas e práticas de RS, que trarão benefícios reais para a sociedade e fontes de vantagens competitivas sustentáveis para as empresas e as organizações, em geral.