

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: CONCEITO, INSTRUMENTOS DE GESTÃO E NORMAS

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo apresentar uma caracterização do conceito de responsabilidade social corporativa. Para tal o conceito é discutido num espectro mais teórico e são apresentados os instrumentos de gestão, nomeadamente códigos de ética e relatórios de sustentabilidade. Seguindo uma atitude mais pragmática, as organizações têm usado como ferramentas de apoio que permitem sistematizar a sua atuação e o relacionamento com a sociedade diversos normativos, que são apresentados e discutidos, sublinhando a importância da utilização dos mesmos. A relação de uma organização com os seus stakeholders constitui, hoje, um dos maiores reptos de uma gestão ajustada e atenta a uma conjuntura cada vez mais competitiva.

PALAVRAS-CHAVES: Responsabilidade Social Corporativa (CSR); Certificação; Stakeholders; Sustentabilidade.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: CONCEPT, MANAGEMENT INSTRUMENTS AND NORMATIVES

ABSTRACT

This paper aims to present a characterization of the concept of corporate social responsibility. The concept is discussed in a more theoretical spectrum and then we present some management instruments, including codes of ethics and sustainability reports. Following a more pragmatic approach, organizations have used as support tools that allow systematize its operations and relationships with the society, various certifications / normative, which are presented and discussed, emphasizing the importance of using them. The relationship of an organization with its stakeholders is, nowadays, one of the biggest challenges to an adjusted and attentive management to an increasingly competitive environment.

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility (CSR); Certification; Stakeholders; Sustainability.

*Revista Brasileira de
Administração Científica,
Aquidabã, v.6, n.2, Jul, Ago, Set,
Out, Nov, Dez 2015.*

ISSN 2179-684X

SECTION: Articles
**TOPIC: Responsabilidade
Socioambiental Corporativa**



DOI: 10.6008/SPC2179-684X.2015.002.0011

Mónica Oliveira

Instituto Politécnico do Porto, Portugal
monica14@gmail.com

Marisa Roriz Ferreira

Instituto Politécnico do Porto, Portugal
mferreira@estaf.ipp.pt

Vanda Lima

Instituto Politécnico do Porto, Portugal
vlima@estaf.ipp.pt

Received: 31/07/2015

Approved: 04/11/2015

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

Referencing this:

OLIVEIRA, M.; FERREIRA, M. R.; LIMA, V.
Responsabilidade social corporativa: conceito,
instrumentos de gestão e normas. *Revista Brasileira de
Administração Científica*, Aquidabã, v.6, n.2, p.161-
172, 2015. DOI: [http://dx.doi.org/10.6008/SPC2179-
684X.2015.002.0011](http://dx.doi.org/10.6008/SPC2179-684X.2015.002.0011)

INTRODUÇÃO

A análise histórica ao conceito de responsabilidade social refere estudos bastante extensos e diversos. Uma das primeiras abordagens é feita nos Estados Unidos, na década de cinquenta, com a publicação do livro 'Social responsibilities of the businessman' (CARROLL, 1999). Na Europa a abordagem à temática tem início na década de sessenta. Nesta altura a responsabilidade social ainda era vista como uma mera curiosidade e o seu estudo era ainda recente. Na década de setenta multiplicaram-se as definições e as abordagens à responsabilidade social, de uma certa forma parece uma resposta das empresas às preocupações que vão para além das questões económicas, técnicas e legais (ZADEK et al., 2003). É também nesta altura que são apresentadas as grandes responsabilidades inerentes ao desempenho social da empresa, nomeadamente económicas, legais, éticas e discricionárias (filantrópicas) (CARROLL, 1979). Na década de oitenta emergiram menos definições do que anteriormente, contudo com mais aplicações e estudos empíricos. Uma das principais ideias defendidas nesta altura refere que a rentabilidade e a responsabilidade são noções complementares, bem como, a ideia de que é desejável para os negócios a "conversão" das responsabilidades sociais em oportunidades de negócio (DRUCKER, 1986). A década de noventa apresenta alguns progressos e são referidas novas temáticas, também elas relacionadas com a responsabilidade social, como por exemplo a cidadania corporativa (MAIGNAN et al., 1999), no entanto as discussões em torno da abordagem teórica e do conceito de responsabilidade social são mais moderadas. As preocupações em torno do desempenho social das empresas são mais vincadas a partir do ano 2000 (LEANDRO & REBELO, 2011).

Em 2002, a Comissão Europeia articula a estratégia para o desenvolvimento sustentável na comunicação "CSR: a business contribution to sustainable development". Do leque de ações propostas neste documento, destaca-se a criação de um fórum multistakeholder, com o objetivo de discutir a responsabilidade social das empresas, apurando instrumentos e ferramentas de uso comum e convergente. Também neste ano, e na sequência da revisão da Agenda 21, as Nações Unidas emitem a Declaração do Milénio, onde são identificados os oito grandes objetivos a cumprir até 2015, no que concerne a melhoria das condições sociais e ambientais. Desde então, algumas iniciativas, nomeadamente da Comissão Europeia, têm reforçado o papel importante que a responsabilidade social das empresas representa no quadro geral de sustentabilidade dos negócios e da competitividade, mostrando assim a sua relevância e perseverança e contribuindo para ultrapassar a ideia embrionária de que a responsabilidade social seria uma moda passageira (ALMEIDA & SOBRAL, 2007; KEINERT, 2008). Mais recentemente alguns autores defendem que as organizações podem ter uma visão conjunta, integrando mercado e comunidade como parte de uma dualidade, interdependente e mútua, constituindo-se processos que conjuntamente considerem estas duas opções (PINA et al., 2013), reforçando as preocupações inerentes à responsabilidade social corporativa (GALLARDO-VÁZQUEZ & SANCHEZ-HERNANDEZ, 2014).

Paralelamente, têm surgido alguns organismos que, de alguma forma, vêm trazer mais suporte e consistência às práticas de responsabilidade social corporativa. Por exemplo, o Instituto Ethos de empresas e responsabilidade social, enquanto polo de organização de conhecimento, troca de experiências e desenvolvimento de ferramentas para auxiliar as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar o seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. Também o CSR Europe, fundado em 1995, cuja congénere portuguesa é a RSE Portugal, trabalha a ligação entre as empresas, tendo em vista a partilha das melhores práticas de responsabilidade social corporativa, a inovação em projetos entre as empresas e os seus stakeholders, assim como a formatação dos negócios atuais de acordo com a agenda da sustentabilidade e competitividade. Outra importante organização é a World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), oficialmente fundada em 1995, representada em Portugal pela BCSD Portugal, que pretende “catalisar a liderança e a defesa dos interesses comuns na construção de soluções e ações partilhadas. Alavancado nas fortes relações com diferentes *stakeholders*, o BCSD fomenta a mudança de políticas públicas a favor do desenvolvimento sustentável”.

METODOLOGIA

Foi efetuada uma revisão à literatura sobre responsabilidade social corporativa, qualidade, sistemas de gestão, certificação e a sua relação com a CSR. De forma a se poder aprofundar o conhecimento sobre cada um destes temas foram efetuadas várias pesquisas em documentos científicos e técnicos. A pesquisa usou como palavras-chave essenciais ‘responsabilidade social corporativa’, ‘qualidade’, ‘sistemas de gestão’, ‘certificação’, ‘ética’ e ‘sustentabilidade’. Esta investigação envolveu a recolha de artigos em várias revistas científicas (como Journal of Business Ethics, Journal of Cleaner Production, Business & Society, Revista Brasileira de Administração Científica, Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão, Administrative Science Quarterly, entre outros), publicações de organizações relacionadas com o tema, relatórios técnicos e teses de doutoramento e mestrados.

DISCURSÃO TEÓRICA

Responsabilidade Social Corporativa (CSR)

A responsabilidade social corporativa é hoje um tema incontornável do nosso quotidiano, pois as questões que suscita tendem a promover uma nova forma de estar em sociedade, assente na procura do equilíbrio entre os pilares económico, ambiental e social. Não há uma definição universal do conceito de responsabilidade social, muito embora as definições encontradas na literatura apontem numa mesma direção – o compromisso das empresas em fomentar o desenvolvimento económico contribuindo em simultâneo para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e do meio ambiente (CARROLL, 1979). Para a maioria das pequenas e médias

empresas, em especial as microempresas, é provável que a responsabilidade social das empresas continue a ser um processo intuitivo e informal (GALLARDO-VÁZQUEZ & SANCHEZ-HERNANDEZ, 2014).

Apesar da crise que se faz sentir no mundo empresarial, o atual contexto socioeconómico constitui muitas vezes uma oportunidade para a implementação de novas ideias, novos modelos de negócio ou até mesmo para a melhoria de desempenho por via da otimização de recursos e meios. A CSR pode ser alvo de múltiplas interpretações. Pode representar a ideia da responsabilidade ou das obrigações legais; um comportamento socialmente responsável, em sentido mais ético (CARROLL, 1979); pode ser entendido como o “ser responsável por algo”, no sentido mais casual (HENRIQUES, 2007); alguns argumentos consideram apenas as contribuições quantitativas; e há ainda os argumentos em torno de uma espécie de dever fiduciário que impõe padrões de comportamento mais elevados nos negócios do que nos cidadãos em geral (KEINERT, 2008). O Livro Verde da Comissão Europeia refere que a responsabilidade social das empresas deverá pertencer ao planeamento estratégico e ao normal funcionamento das empresas (“Livro Verde - Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas”, 2001).

A generalidade das empresas dilui o conceito num conjunto de ações dispersas, ou seja as empresas menos envolvidas tendem a considerar que as práticas de responsabilidade social corporativa se limitam ao cumprimento das leis e das normas básicas relativas aos seus colaboradores, ao ambiente e à qualidade dos seus produtos ou serviços. No entanto, é importante referir que as empresas que não se preocuparem em conhecer o contexto no qual estão inseridas, muito provavelmente serão menos competitivas (EVANGELISTA, 2010). Pelo contrário, as empresas que assumem e integram uma postura de responsabilidade social corporativa fazem-no de forma estratégica e planeada mas dão menos visibilidade às suas boas práticas.

Alguns trabalhos referem, por exemplo, que o nível de envolvimento em práticas socialmente responsáveis tem um efeito positivo e que este é extremamente abrangente, influenciando até os futuros colaboradores da organização (DUARTE et al., 2014). É essencial procurar caminhos alternativos de relação com os stakeholders e assumir compromissos com o público (EVANGELISTA, 2010). Além disso as organizações devem fomentar a eliminação / minimização de processos que não estejam ainda totalmente otimizados, fazendo emergir boas práticas de gestão conciliadas com a utilização de práticas de responsabilidade social corporativa. Paralelamente, o combate a todas as formas de desperdício (ex: materiais, tempo, recursos, resíduos) poderá constituir uma das grandes áreas de consensos (PIRES, 2004; RABELO & SILVA, 2011).

Sendo assim, considerando o exposto previamente, consideramos que o principal objetivo deste artigo é apresentar e discutir o conceito de responsabilidade social corporativa, compreender as vantagens e as novas oportunidades que as práticas da responsabilidade social

corporativa criam, apresentar os principais instrumentos de gestão usados pela responsabilidade social corporativa e discutir, de forma mais ampla, a materialização da CSR através das diversas certificações disponíveis no mercado. Naturalmente que a relação de uma organização com os seus stakeholders constitui, hoje em dia, um dos maiores desafios de uma gestão adaptada e atenta a um contexto cada vez mais competitivo.

Instrumentos de Gestão da Responsabilidade Social - Código de Ética e Relatório de Sustentabilidade

Os instrumentos de CSR têm como finalidade a garantia da criação de níveis mínimos de desempenho, auxiliam as empresas a medir os seus processos, sistemas e conseqüentemente os seus impactos. As expressões código de ética e código de conduta são, por vezes, usados indistintamente. Na realidade, diversas empresas recorrem a uma destas expressões para designar o mesmo documento. Código de conduta tende a designar as condutas e as práticas relacionadas com resultados e com virtudes como a pontualidade e o rigor; código de ética é uma expressão mais associada a documentos focados em princípios como justiça e carácter. Por conseguinte, o código de ética apresenta os valores filosóficos de uma organização. Distintamente, o código de conduta contempla as linhas de orientação práticas que capacitam a implementação prática do código (CUNHA et al., 2006).

De acordo com o Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE), primeira associação portuguesa sem fins lucrativos que se dedica exclusivamente à temática da responsabilidade social empresarial, a definição dos termos ética e conduta é assumida como um todo. Para esta associação “o código de ética/conduta é constituído pela descrição de valores e princípios base da empresa. Um código de ética/conduta define a cultura, os princípios e as normas que devem reger a atuação dos colaboradores na empresa, tornando-se assim numa ferramenta importante para que estes tomem decisões e tenham comportamentos livres, convictos e coerentes com a cultura da empresa. Um código de ética/conduta, ao fortalecer o carácter e as convicções dos colaboradores, é um instrumento que ajuda a construir, manter e fortalecer a cultura de uma empresa e pode ajudá-la a desenvolver relações sólidas com fornecedores, clientes e outros parceiros, a reduzir o número de processos legais e de contingências, a identificar conflitos de interesse e a assegurar o cumprimento da lei.”

Uma das formas de que as organizações dispõem para divulgar junto dos seus stakeholders, o seu desempenho socialmente responsável, é através da elaboração e publicação anual de um Relatório de Sustentabilidade (Responsabilidade Social ou apenas Relatório Ambiental), muitas vezes independente do Relatório e Contas, e onde se faz a descrição do desempenho nas vertentes social, ambiental e económica (HELENO, 2008). Elaborar relatórios de sustentabilidade consiste na prática de medir, divulgar e prestar contas, às várias partes interessadas, sobre o desempenho da organização, visando atingir o objetivo do desenvolvimento

sustentável. A expressão 'elaboração de relatórios de sustentabilidade' é abrangente, e considerada sinónima de outros termos e expressões utilizados para descrever a comunicação dos impactos económicos, ambientais e sociais (por ex: triple bottom line, relatórios de responsabilidade corporativa, etc.). Algumas iniciativas com maior importância como a Global Reporting Initiative (GRI) constituem uma boa referência, oferecendo um guia de diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

Normas e Referenciais: Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social

Como já foi referido anteriormente, tem-se verificado uma preocupação crescente da gestão das organizações relativamente aos temas sociais, ambientais e económicos levando a que as organizações, independentemente do sector de atividade, adotem práticas com vista à promoção de um desempenho socialmente responsável (HELENO, 2008). Neste esforço, a CSR pode constituir-se como um diferencial competitivo, por influenciar múltiplos stakeholders (CRUZ et al., 2012). A qualidade, ou o binómio qualidade / gestão da qualidade, surgem como uma variável estratégica, tentando construir respostas que permitem uma maior interação com o contexto no qual a organização se insere (RODRIGUES, 2013).

O impacto previsto de uma resposta corporativa poderá determinar a posição ética da resposta de uma organização, no entanto é essencial compreender que as organizações podem ter objetivos sociais que vão para além dos objetivos económicos, mas isso não significa obrigatoriamente que esses deveres e responsabilidades são comparáveis, em termos de recursos ou envolvimento, aos objetivos económicos (MARGOLIS & WALSH, 2011). Ao mesmo tempo, sabendo que as empresas socialmente responsáveis têm de ter como princípios de atuação a ética, a qualidade e a geração de valor (LEANDRO & REBELO, 2011), espera-se que o carácter normativo inerente a um sistema de gestão da qualidade possa ser considerado como um elemento de dinamização da empresa junto dos seus stakeholders (RODRIGUES, 2013).

As práticas de responsabilidade social corporativa com carácter normativo podem ser muitas e variadas, sendo que existem diversas definições para as mesmas. A tabela 1 apresenta um resumo com as três normas aplicadas em Portugal: SA 8000 – Social Accountability; NP 4469-1: 2008 e NP ISSO 26000: 2011. Portugal, à semelhança de outros países desenvolveu a sua norma nacional de responsabilidade social - uma norma de requisitos e um guia de implementação – com vista a acompanhar as tendências internacionais e assim criar um referencial que permitisse distinguir as organizações que de facto apresentam uma política estruturada e consistente neste domínio. A norma NP 4469-1:2008 (parte 1) - Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, é uma norma nacional, de requisitos, certificável, elaborada pela APEE (Associação Portuguesa de Ética Empresarial) na sequência do incentivo do grupo de trabalho da ISO 26000 para a elaboração de normas nacionais ou regionais de responsabilidade social.

Quadro 1: Normas.

NORMA	ANO	TIPO DE NORMA	OBJETIVO	DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	TEMAS	VANTAGENS	DESVANTAGENS
SA 8000	1997	- É uma norma internacional certificável - É uma norma de um sistema de gestão	Fornecer um padrão de atuação relativamente à proteção dos trabalhadores de uma organização e da sua cadeia de fornecedores	Não dispõe	1. Trabalho infantil 2. Trabalho forçado e compulsório 3. Saúde e segurança 4. Liberdade de associação e direito à negociação coletiva 5. Discriminação 6. Práticas disciplinares 7. Horário de trabalho 8. Remuneração 9. Sistemas de gestão	- Norma de requisitos certificável - É convergente com a OIT e outras convenções sobre condições de trabalho - Promove a melhoria das condições de trabalho - É uma norma internacional	- Enfoque na responsabilidade social interna e fornecedores que estão sob a esfera de controlo e influência a organização - Certifica organizações
NP 4469-1:2008	2008	- É uma norma nacional certificável - É uma norma de um sistema de gestão	Incentivar e orientar as organizações para uma atuação socialmente responsável, no contexto dos desafios do desenvolvimento sustentável	Responsabilidade de uma organização pelos impactos das suas atividades na sociedade e no ambiente, através de um comportamento ético e transparente que seja consistente com o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade; tenha em conta as expectativas dos stakeholders; esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas de conduta internacionais.	1. Governo das organizações 2. Direitos humanos 3. Práticas laborais 4. Ambiente 5. Práticas operacionais 6. Consumidores 7. Desenvolvimento da sociedade	- Segue o alinhamento da ISO 26000, abrangendo a CSR interna e externa - É uma norma de requisitos certificável - Assenta num sistema de gestão, modelo PDCA - É compatível com os referenciais da Qualidade, Ambiente e Segurança	- Não é reconhecida internacionalmente
NP ISO 26000:2011	2010	- É uma norma internacional não certificável - São linhas de orientação da CSR	Ajudar as organizações a contribuírem para o desenvolvimento sustentável, encorajando-as a agir para além da conformidade legal	Responsabilidade de uma organização pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no ambiente, através de uma conduta ética e transparente que: - contribua para o desenvolvimento sustentável, incluindo saúde e bem-estar da sociedade - tenha em conta as expectativas das partes interessadas - esteja em conformidade com a lei aplicável e seja consistente com as normas internacionais de conduta - esteja integrada em toda a organização e seja praticada nas suas relações	1. Governança organizacional 2. Direitos humanos 3. Práticas laborais 4. Ambiente 5. Práticas operacionais justas 6. Questões relativas ao consumidor 7. Envolvimento e desenvolvimento da comunidade	- Possibilidade de realização de autoavaliação, por entidade externa, podendo culminar com a garantia de que a norma foi implementada - Foca-se em sete temas, desde os direitos humanos até à comunidade - Apesar de não certificar o sistema de gestão, organiza o que já existe - Reconhecimento da ISO como entidade produtora de normas fiáveis: foca-se em práticas, não em processos - É uma norma internacional	- Destina-se a ser utilizada como guia e não como suporte à certificação

Define os requisitos para um sistema de gestão da responsabilidade social e tem como objetivo orientar as empresas – de todas as dimensões e tipos de atividade – para uma atuação mais responsável a nível social. Esta norma caracteriza-se por ser um sistema de gestão baseado

no ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), comum a outros sistemas de gestão com os quais pode ser integrada e certificável.

Incentiva as organizações a definir o sistema de valores que melhor representa a organização e os princípios que orientam a sua atividade, identificar as suas partes interessadas significativas e gerir os aspetos mais relevantes para a sua atividade, assim como sensibilizar e envolver fornecedores críticos. Não obstante as empresas que tenham presente algumas práticas de responsabilidade social, e essa filosofia esteja enraizada na sua política de gestão, é igualmente necessário comprovar junto das suas partes interessadas que tais estratégias são efetivas (“NP4469-1 Norma Portuguesa - Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social”, 2008).

Constitui uma limitação desta norma NP4469 a necessidade de contactar e comprovar as estratégias junto das várias partes interessadas, levando a que muitas empresas optem pela SA 8000, norma internacional e certificável, quando pretendem entrar em mercados internacionais. No entanto, é importante salientar que, enquanto a SA 8000 se limita a questões de direitos humanos e práticas laborais, a NP 4469 inclui os mesmos sete temas fundamentais que a ISO 26000. O importante é a empresa saber comunicar para o exterior o facto de ter um sistema de gestão da responsabilidade social de acordo com a norma portuguesa, seja junto das partes interessadas nacionais, seja das internacionais. Um dos fatores críticos de sucesso na implementação deste processo é o envolvimento de toda a empresa. Assim, é fundamental a existência de um plano de comunicação interno bem delineado e partilhado pela administração ou direção da empresa, para que todos os colaboradores se sintam envolvidos e comprometidos com o processo de implementação. É, ainda, desejável que seja percebido pelos colaboradores a participação ativa por parte dos elementos da administração ou direção.

Como a maioria das empresas nacionais e internacionais procuram a certificação dos seus sistemas de gestão seja através do referencial ISO 9001 ou outros referenciais mais específicos, tais como a Responsabilidade Social com a SA 8000 – “Social Accountability International”. A principal função desta norma lançada em outubro de 1997 é a declaração de que a empresa que a possui cumpre os padrões básicos fixados pela OIT - Organização Internacional do Trabalho, quando relaciona os direitos fundamentais do trabalhador. A sua estrutura baseia-se nas 12 Convenções da OIT, na Declaração dos Direitos do Homem das Nações Unidas e na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Crianças (“Social Accountability 8000”, 2004). Esta norma é orientada para o incremento da capacidade competitiva de qualquer organização que voluntariamente garanta a componente ética do seu processo e ciclo produtivo, prevendo a adequação à legislação nacional e ao cumprimento dos seus nove requisitos: Trabalho Infantil; Trabalho Forçado; Segurança e Saúde; Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva; Discriminação; Práticas Disciplinares; Horário de Trabalho; Remuneração; Sistema de Gestão. A APCER é uma das poucas entidades certificadoras, a nível mundial, que se encontra acreditada pela SAAS - Social Accountability Accreditation Services, para a prestação de serviços de certificação no âmbito da Responsabilidade Social, de acordo com o referencial SA 8000.

Relativamente à norma ISO 26000 - Guidance on social responsibility –, esta não serve de base para a obtenção de selos e certificados, é apenas um guia, que apresenta diretrizes com o objetivo de estabelecer um padrão internacional para a implementação de um sistema de gestão e conformidade de empresas considerando os aspetos da responsabilidade social. A ISO 26000 não se destina a evitar o desenvolvimento de normas nacionais mais específicas, mais exigentes ou de um tipo diferente, pretende apoiar organizações que expressem a vontade de incorporarem considerações socio-ambientais nas suas tomadas de decisão e que tenham a intenção de se responsabilizarem pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Consequentemente espera-se que estas organizações tenham um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, que esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja coerente com as normas internacionais de comportamento.

Para além de Portugal, que publicou a NP 4469 em 2008, já diversos países desenvolveram e publicaram normas específicas certificáveis (Brasil, México, Espanha ou Dinamarca são alguns exemplos), sendo que noutros países estas normas estão em processo de desenvolvimento ('Relato do seminário anual ' Responsabilidade Social : a normalização Nacional e Internacional', 2012). Em 1999, o 'Institute of Social and Ethical Accountability', organização sem fins lucrativos, sediada em Londres e fundada em 1995, que promove o desenvolvimento de ferramentas e normas de accountability, criou como referência a AA1000, diferente da SA 8000 num ponto fundamental, a nova certificação social ampliou o campo de avaliação da organização dita social, estendendo às relações da empresa com a comunidade da qual faz parte. A AA1000 é a primeira norma mundial elaborada para a responsabilidade corporativa com foco na contabilidade, auditoria e relatório social e ético. Esta norma não é certificável e procura o comprometimento das organizações para com as partes interessadas, vinculando as questões sociais e éticas à gestão estratégica e às operações da empresa. Esta norma foi fundamentada sobre onze princípios de qualidade da gestão, reunidos em quatro grupos: objetivo e estrutura do processo da organização, importância da organização, qualidade da informação e gestão do processo de forma contínua. Além das certificações aqui referidas como a ISO para RSE, SA 8000 e AA1000, existem ainda os indicadores sociais, como os pertencentes ao ETHOS, o IBASE e o Balanço Social realizado uma vez por ano para avaliar onde a atuação da responsabilidade social proporcionou maior crescimento económico na sociedade.

Ainda enquadrada na categoria da norma SA8000, encontramos outras normas, entre elas, a NBR 16001 criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), além de vários códigos próprios das empresas. Cada norma ou código tem pequenas variações no seu objetivo, nos requisitos de monitorização e aceitação. A NBR 16001:2012 estabelece uma estrutura de requisitos relativos ao sistema da gestão da responsabilidade social, fundamentados na promoção da cidadania, no desenvolvimento sustentável (económico, ambiental e social) e na transparência das atividades das organizações. Partindo da abordagem de processos, a norma utiliza a

metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act). A diferença entre a NBR 16001:2012 e a SA 8000 é que esta está fundamentada em critérios restritivos, enquanto a NBR 16001 adota um modelo para o sistema da gestão da responsabilidade social aplicado na melhoria da organização, absolutamente alinhada com as outras normas ISO, principalmente à 9001, o que constitui um grande avanço em direção à ISO 26000 (SORATTO et al., 2006).

CONCLUSÕES

As organizações são, cada vez mais, chamadas a colaborar no desenho e fornecimento de soluções inovadoras para problemas profundos da sociedade. O crescente interesse pelo tema da responsabilidade social corporativa (CSR) resulta da tomada de consciência, por parte dos gestores e da sociedade civil, sobre as dificuldades sociais e ambientais inerentes ao exercício da atividade empresarial. Para uma organização melhorar o seu desempenho no domínio da responsabilidade social é necessário não apenas melhorar as suas práticas, ou seja atuar sobre os meios, mas também controlar os resultados, por forma a verificar se as mudanças das práticas estão a produzir os efeitos desejáveis e assim compreender se terá de voltar a atuar nos meios, para melhorar os seus resultados. Este é o ciclo virtuoso que torna as organizações mais eficazes, mais eficientes, mas também mais conscientes e responsáveis.

Uma das mais importantes funções das organizações está relacionada com a criação de valor que a sociedade exige, gerando lucros para os seus proprietários e acionistas e bem-estar para a sociedade. No entanto, o aparecimento de diversas pressões sociais e de mercado podem ser um obstáculo para uma atividade empresarial mais consciente. Portanto, saber responder aos desafios das partes interessadas, através de uma procura constante na melhoria das práticas e dos serviços prestados, aumentando a eficácia e a eficiência, em simultâneo, preparará certamente a organização para um futuro mais incerto e competitivo, sendo que as organizações mais aptas e competitivas serão mais capazes de trabalhar com stakeholders exigentes. Estas organizações sabem que podem contribuir para um desenvolvimento mais sustentável, gerindo as suas operações de modo a consolidarem o crescimento económico e aumentarem a competitividade, ao mesmo tempo que asseguram a defesa do ambiente e promovem a responsabilidade social, incluindo os interesses de vários stakeholders.

Neste trabalho, avaliamos como a presença e o desenvolvimento da responsabilidade social corporativa, até agora, tem conseguido responder a esta tensão sobre o envolvimento das empresas, num formato mais amplo, na vida social. A CSR tem conseguido apoiar as organizações no desenvolvimento de ferramentas de apoio que permitem sistematizar a atuação e o relacionamento entre a organização e a sociedade. Paralelamente, a adoção de uma postura mais pragmática, por parte das organizações, através da utilização de diversos normativos, permite materializar a já referida atitude mais social, usando uma configuração mais prática, inovadora e sistematizada, naturalmente fazendo sobressair as vantagens inerentes à

implementação de um sistema de gestão, nomeadamente a melhoria da imagem da organização (CAIRNS et al., 2005), do planeamento das próprias atividades e da satisfação dos clientes (AUER et al., 1996). No mercado atual, verifica-se que as organizações socialmente responsáveis são alvos apetecíveis no que concerne a novos investimentos, mas também alvo de procura por parte de novos colaboradores, já que o nível de envolvimento em práticas socialmente responsáveis podem ter um efeito positivo quer no grau em que os participantes percecionam a organização enquanto local para trabalhar quer na sua intenção de candidatura a uma vaga na mesma (DUARTE et al., 2014).

Conclui-se, pois, que apesar das atuais iniciativas, há ainda espaço para que mais organizações se envolvam em práticas de responsabilidade social corporativa e para as que já têm implementado práticas de CSR possam desenvolvê-las mais. A promoção da CSR é fundamental e é essencial que as organizações compreendam quão importantes é irem para além do legalmente exigido relativamente às condições de trabalho e proteção do ambiente, contribuindo para uma sociedade mais justa ao nível da educação, cultura, ambiente de forma a conseguirem reduzir os hiatos existentes na sociedade.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F.; SOBRAL, F.. A influência dos valores culturais na Responsabilidade Social das Empresas. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, v.6, n.3, p.52-61, 2007.
- AUER, A.; KARJALAINEN, J.; SEPPÄNEN, V.. Improving R & D processes by an ISO 9001 - based quality management system. **Journal of Systems Architecture**, v.42, n.8, p.643-651, 1996.
- CAIRNS, B.. et al. Improving Performance - The Adoption and Implementation of Quality Systems in U.K. Nonprofits. **Nonprofit Management & Leadership**, v.16, n.2, p.135-151, 2005.
- CARROLL, A. B.. A three-dimensional conceptual model of corporate performance. **The Academy of Management Review**, v.4, n.4, p.497-505, 1979.
- CARROLL, A. B.. Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct. **Business & Society**, v.38, n.3, p.268-295, 1999.
- CRUZ, F. J. A.. et al. Relações entre Responsabilidade Social Interna e Comprometimento Organizacional: um estudo em empresas prestadoras de serviços. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v.3, n. 3, p.163-182, 2012.
- CUNHA, M. P.. et al. **Manual de Comportamento Organizacional e Gestão**. 5 ed. Lisboa: Editora, 2006.
- DRUCKER, P. **Management: Tasks, Responsibilities, Practices**. Truman Tal ed. New York: [s.n.].
- DUARTE, A. P.; GOMES, D. R.; NEVES, J. G.. Finding the jigsaw piece for our jigsaw puzzle with corporate social responsibility. **Management Research: The Journal of the Iberoamerican Academy of Management**, v.12, n.3, p. 240-258, 2014.
- EVANGELISTA, R.. Sustentabilidade - um possível caminho para o sucesso empresarial? **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, v. 9, n.1/2, p.85-96, 2010.
- GALLARDO-VÁZQUEZ, D.; SANCHEZ-HERNANDEZ, M. I.. Measuring Corporate Social Responsibility for competitive success at a regional level. **Journal of Cleaner Production**, v.72, p.14-22, 2014.

HELENO, M.. **Avaliação do impacto da implementação da responsabilidade social através das relações com os Stakeholders**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2008.

HENRIQUES, A.. **Corporate Truth: The limits to Transparency**. London: Earthscan, 2007.

KEINERT, C.. **CSR as an international strategy**. London: Physica-Verlag, 2008.

LEANDRO, A.; REBELO, T.. A responsabilidade social das empresas : incursão ao conceito e suas relações com a cultura organizacional. **Exedra**, p. 11-40, 2011.

MAIGNAN, I.; FERRELL, O. C.; HULT, G. T. M.. Corporate Citizenship: Cultural Antecedents and Business Benefits. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v.27, n. 4, p.455-469, 1999.

MARGOLIS, J. D.; WALSH, J. R.. Misery Loves Rethinking Companies : Social Initiatives by Business Joshua D . Margolis. **Administrative Science Quarterly**, v.48, n.2, p.268-305, 2011.

PINA E CUNHA, M.; REGO, A.; VACCARO, A.. Organizations as Human Communities and Internal Markets: Searching for Duality. **Journal of Business Ethics**, v.120, n.4, p.441-455, 2013.

PIRES, A. R.. **Qualidade - sistemas de gestão da qualidade**. 3 ed. Lisboa: Sílabo, 2004.

RABELO, N. S.; SILVA, C. E.. Modelos de Indicadores de Responsabilidade Socioambiental Corporativa. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v.2, n.1, p. 5-30, 2011.

RODRIGUES, M. G.. Qualidade, Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v.4, n.1, p.144-154, 2013.

SORATTO, A. N.; MORINI, A. A.; ALMEIDA, M. A. S.. Sistema da Gestão da Responsabilidade Social: desafios para a certificação NBR 16001. **Revista Gestão Industrial**, v.2, n.4, p.13-25, 2006.