

Revista **Alcance**

Disponível em
www.univali.br/alcance

Revista Alcance – Eletrônica, v. 15, nº 02. ISSN 1983-716X, UNIVALI
p. 169 – 189, mai/ago. 2008

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: ESTUDO COMPARATIVO DAS NORMAS SOCIAIS

Leonel Gois Lima Oliveira¹
leonelgois@gmail.com

Marcelle Colares Oliveira²
marcellecolares@unifor.br

Francisco Roberto Pinto³
rpinto@secrel.com.br

Data de Submissão: 12/03/2007

Data de Aprovação: 06/05/2008

¹ Mestrando em Administração pela UECE. Analista judiciário adjunto do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE

² Doutorado em Controladoria e Contabilidade pela UFCE. Professora adjunta da Universidade Federal do Ceará - UFC e professora titular da Universidade de Fortaleza – UNIFOR

³ Doutorado em Administração pela UFPB e doutorando em Gestão de Empresas pela Universidade de Coimbra. Professor adjunto da Universidade Estadual do Ceará - UECE

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: ESTUDO COMPARATIVO DAS NORMAS SOCIAIS

RESUMO

Neste estudo se buscou analisar as normas sociais como ferramentas de análise da gestão social das empresas, visando a verificar suas características e seus aspectos convergentes e divergentes. Os principais aspectos analisados em cada uma das áreas de avaliação social das empresas foram: o processo produtivo; as relações com a comunidade; as relações com os empregados e seus dependentes; e a integração dos sistemas de gestão. Trata-se de um estudo exploratório, com abordagem qualitativa, em que se realizou pesquisa bibliográfica, documental e análise comparativa do conteúdo dos documentos pesquisados. Estudaram-se as normas: SA 8000, AA 1000, ISO 14001 e ISO 26000, esta última ainda em fase de elaboração. Concluiu-se que estas normas apresentam semelhanças quanto ao processo produtivo, à relação com a comunidade e à integração dos sistemas de gestão. Recomenda-se sua utilização pelas empresas de forma complementar.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Corporativa. Normas Sociais. Sistemas de Gestão.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS NORMAS SOCIALES

RESUMEN

En este estudio se buscó analizar las normas sociales como herramientas de análisis de la gestión social de las empresas, con la finalidad de verificar sus características y sus aspectos convergentes y divergentes. Los principales aspectos analizados en cada una de las áreas de evaluación social de las empresas fueron: el proceso productivo; las relaciones con la comunidad; las relaciones con los empleados y sus dependientes; y la integración de los sistemas de gestión. Se trata de un estudio exploratorio, con abordaje cualitativo, en el que se realizó investigación bibliográfica, documental y análisis comparativo del contenido de los documentos investigados. Se estudiaron las normas: SA 8000, AA 1000, ISO 14001 e ISO 26000, esta última aún en fase de elaboración. Se concluye que estas normas presentan semejanzas con referencia al proceso productivo, a la relación con la comunidad y a la integración de los sistemas de gestión. Se recomienda su utilización por las empresas de forma complementaria.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa. Normas Sociales. Sistemas de Gestión.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: COMPARITIVE STUDY OF SOCIAL NORMS

ABSTRACT

This study examines social standards as a tool for analysis of the social management of enterprises, seeking to determine their characteristics and their differences and similarities. The main aspects discussed in each of the areas of social assessment of companies are: the production process; relations with the community; relations with employees and their dependents, and the integration of management systems. This is an exploratory study, with a qualitative approach. A literature and document review was carried out, with comparative analysis of the contents of the documents retrieved. The following standards were studied: SA 8000, AA 1000, ISO 14001 and ISO 26000, the latter still in the draft phase. It was concluded that these standards have similarities in relation to the production process, relations with the community and integration of management systems, and their use is recommended as a complementary tool for businesses.

Key words: Corporate Social Responsibility. Social standards. Management Systems.

1 INTRODUÇÃO

Os problemas sociais e econômicos estão aumentando gradativamente na sociedade. O Estado enfrenta dificuldades para exercer o seu papel perante os cidadãos e o meio ambiente. Desse modo, abre-se uma lacuna para atuações de empresas e da sociedade civil organizada.

Destaca-se o aumento da conscientização das empresas em buscar uma postura mais ética e social não somente com os seus clientes, mas também com seus funcionários, fornecedores, acionistas, dentre outros que estão ao seu redor. Em vista disso, surge, então, o conceito de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) que visa à utilização responsável dos recursos produtivos, ao bem-estar da sociedade e à preservação do meio ambiente.

O reconhecimento pelo mercado da eficácia do modelo de certificar empresas através da realização de auditoria por renomadas entidades independentes vem estimulando a adesão de mais empresas. Esse contexto estimulou a elaboração de princípios, normas e relatórios que buscassem representar o compromisso, a preocupação com a preservação ambiental e a responsabilidade social das empresas perante todos os que estão ao seu redor, garantindo, assim, uma padronização nas diretrizes, que são utilizadas para definir uma gestão responsável socialmente. (HERZOG, 2004).

Este estudo se originou do interesse em analisar comparativamente as seguintes normas sociais: AA 1000 (ISEA), SA 8000 (SAI), ISO 14001 (ISO) e ISO 26000 (ISO), esta última, em fase de elaboração, somente foi abordada superficialmente. Essa análise comparativa visou a evidenciar as características dessas normas para auxiliar as empresas a identificar a que melhor atenda às suas necessidades, no processo de escolha da certificação,

Diante desse quadro, procurou-se responder aos seguintes questionamentos: Quais são as características das normas sociais existentes quanto à avaliação do processo produtivo, das relações com a comunidade, e das relações com os empregados e dependentes? Quais são os aspectos convergentes e divergentes dessas características no tocante à integração dos sistemas de gestão da RSC propugnados nas normas sociais?

Logo, o objetivo geral deste trabalho foi analisar as normas sociais como ferramentas de análise da gestão social das empresas, excluindo os princípios e os relatórios, porque as normas estabelecem procedimentos para que os princípios sejam seguidos e aplicados ao cotidiano das empresas; quanto aos relatórios, estes são instrumentos que apresentam os resultados de uma realidade momentânea das empresas. Além disso, as normas sociais exigem auditorias periódicas para verificar os registros das operações e dos resultados dos processos realizados pelas empresas. Portanto, os princípios e os relatórios não foram objetos desta pesquisa, embora conhecidos nacional e internacionalmente como, por exemplo, Pacto Global, Metas do Milênio, Agenda 21, Global Reporting Initiative (GRI), Balanço Social e Indicadores do Instituto Ethos.

Este trabalho apresentou como objetivos específicos: a) estudar comparativamente as normas sociais, apresentando seus históricos, características e formas de atuação; b) avaliar as contribuições das normas para o desenvolvimento das metas de RSC, e; c) verificar a possibilidade de integração das normas entre si ou com outras normas existentes.

A presente pesquisa foi desenvolvida através de pesquisa bibliográfica e documental, tendo como principais fontes documentais e bibliográficas as próprias normas, os livros e as revistas especializadas sobre normatização, que complementaram o entendimento e facilitaram a realização da apreciação crítica.

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

O trabalho está estruturado pela presente introdução, seguido pelo referencial teórico sobre responsabilidade social corporativa, normas socioambientais e a apreciação crítica de cada uma delas, análise e discussão dos resultados e, por fim, as referências.

2 RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Há princípios norteadores para a elaboração de normas sociais. A definição de RSC consiste em um deles. A partir do surgimento do sentido de responsabilidade social e de uma maior cobrança por parte da sociedade pela atuação das corporações, foi necessária a criação de normas sociais. Estas podem visar a uma certificação de implantação de ferramentas de gestão da responsabilidade social nas instituições, uma espécie de garantia de que a empresa pratica responsabilidade social no ambiente que a cerca.

O conceito de RSC vem sendo desenvolvido desde o término da Segunda Guerra Mundial. Naquela ocasião, surgia uma preocupação com a definição de normas e direitos para a regulamentação do convívio social pacífico entre todos os povos. O respeito pelo ser humano e pelo meio ambiente foram 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, surgem, então, alguns marcos referenciais para a definição do conceito de RSC, dentre eles, pode-se citar: a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Organizações 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).

Percebe-se a existência de uma quantidade de instrumentos legais ou acordos internacionais que buscaram um melhor desenvolvimento do convívio social e ambiental,

usando conceitos como ética, respeito, preservação do meio ambiente, justiça, liberdade, educação e saúde. 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.

O conceito de RSC é mais abrangente do que somente o de Responsabilidade Social. Melo Neto e Brennand (2004, p. 32) ressaltam que “é mais abrangente, pois compreende, além de ações sociais, práticas e modelos de gestão ética e socialmente responsáveis”, e completam, dizendo que, “a Responsabilidade Social é restrita porque se limita à prática de ações sociais voltadas para o público interno e externo das empresas”. Portanto, a RSC integra outros dois conceitos: Responsabilidade Ambiental e Social.

Percebe-se através desses conceitos que a RSC se apresenta como uma política estratégica para a melhoria do desempenho da empresa. Esta adquire credibilidade e confiança para, inclusive, ser chamada de empresa-cidadã.

2.1 Stakeholders

A empresa não se encontra sozinha no ambiente. Faz parte dele, influenciando-o e sendo influenciada constantemente. Estas afirmações surgem a partir da visão sistêmica da empresa, na qual ela representa um sistema aberto. Segundo Cury (2005, p. 118),

[...] as organizações sociais são flagrantemente sistemas abertos, por que os insumos de energia e a conversão do produto em novo insumo de energia consistem em transações entre a organização e seu meio ambiente.

Como forma de relacionar a visão sistêmica com os *stakeholders*, Cury (2005, p. 121) resalta 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”.

Para Leipziger (2003, p. 115, grifo do autor), “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 seguir, apresenta-se o Quadro 01, mostrando os principais *stakeholders*, suas contribuições para a empresa e as demandas básicas esperadas como respostas.

PARCEIROS	CONTRIBUIÇÕES	DEMANDAS BÁSICAS
Acionistas	Capital Decisões	Lucros e dividendos Preservação do patrimônio
Empregados	Mão-de-obra Criatividade Idéias	Salários justos Segurança no emprego Realização pessoal Condições de trabalho
Fornecedores	Mercadorias e serviços Tecnologia e Tendências	Respeito aos contratos Negociação leal
Clientes	Dinheiro	Segurança e boa qualidade dos

	Informações	produtos Preço acessível Propaganda honesta
Concorrentes	Competição, referencial de mercado	Lealdade na concorrência
Governos	Suporte institucional, jurídico e político Infra-estrutura	Obediência às leis Pagamentos de tributos
Grupos e movimentos	Aportes socioculturais diversos	Proteção ambiental Respeito aos direitos de minorias
Comunidade	Infra-estrutura Informações	Respeito ao interesse comunitário Contribuição à melhoria da qualidade de vida na comunidade Conservação dos recursos naturais

Quadro 01: Parceiros das empresas.

Fonte: Os autores com base em quadro de Duarte e Dias (1986, p. 53).

3 NORMAS SOCIAIS

A possibilidade de certificar empresas através da realização de auditorias por renomadas entidades independentes tem sido reconhecida pelo mercado como eficaz. 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) e nos direitos humanos e trabalhistas (SA 8000). Enquanto Herzog (2004, p. 26) ressalta que,

[...] assim como ocorreu com o movimento de melhoria da qualidade, na década de 80, nos últimos anos empresa 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 normatização de empresas propõe a utilização de ferramentas que visam a garantir a adoção de práticas de gestão da responsabilidade social nas empresas. É um instrumento que garante a atuação das empresas na área. Para Levy (2004, p. 07), como ferramentas “destacam-se 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.” Já 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 empresária, e demonstrar que seus produtos são socialmente corretos.”

Existem variações nas áreas de avaliação social em cada uma das normas existentes. Isso depende, principalmente, dos seus diferentes focos de atuação. Embora, todas apresentem uma finalidade genérica - a avaliação da gestão de responsabilidade social das empresas - todas elas definem aspectos do sistema de gestão da responsabilidade social de uma empresa que sirvam 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 existência dessa variedade de aspectos considerados em cada norma na avaliação da gestão da responsabilidade social das empresas para a obtenção da certificação, estudou-se, no presente trabalho, esses aspectos em três áreas de avaliação para a certificação social, adotadas pelos professores Melo Neto e Froes (2001, p. 176), que são: o processo produtivo; as relações com a comunidade e as relações com os empregados e seus dependentes. Foi estudada também neste trabalho a integração dos indicadores para avaliação do desempenho da RSC das empresas propugnadas nas normas consideradas. Portanto, foram estudadas características dos sistemas de gestão da responsabilidade social dessas normas nessas três áreas e a integração dos indicadores dos sistemas de gestão sob os seguintes prismas: possibilidade de integração, complementaridade e similaridade.

A avaliação do processo produtivo visa à verificação das unidades produtivas da empresa, estendendo até seus fornecedores, quanto ao respeito dos direitos humanos, dos direitos do trabalho, da gestão ambiental, enfim, se há registros de desrespeito às legislações vigentes. 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, buscam verificar as ações realizadas junto à comunidade que a cerca, envolvendo os problemas sociais solucionados, a inserção da comunidade, o desenvolvimento local, dentre outros. Melo Neto e Froes (2001, p. 177) afirmam que “neste aspecto, são avaliadas as ações sociais desenvolvidas.”

Outro aspecto a ser examinado consiste nas relações com os empregados e seus dependentes. A ação da empresa junto aos seus clientes internos torna-se o principal alvo da investigação neste aspecto e os objetos de estudos são os benefícios ofertados, o gerenciamento do clima organizacional, a qualidade de vida no trabalho, dentre outros. (MELO NETO; FROES, 2001).

Por fim, como mencionado, neste trabalho analisou-se 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, sendo estes da mesma área de atuação ou de áreas correlacionadas. Aqui são investigadas as possibilidades de integração, a complementaridade e similaridade entre as normas. 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.”

O Quadro 02, a seguir, sintetiza os principais aspectos a serem analisados em cada uma das áreas de avaliação social das empresas.

ÁREAS DE AVALIAÇÃO	ASPECTOS-CHAVE
Processo Produtivo	Gerenciamento das relações trabalhistas Respeito aos direitos humanos Gerenciamento das relações com os fornecedores no tocante à contratação de mão-de-obra Gestão ambiental

	Natureza do produto
Relações com a comunidade	Natureza das ações desenvolvidas Problemas sociais solucionados Beneficiários Parceiros Foco das ações Escopo das ações
Relações com os empregados e seus dependentes	Concessão de benefícios Expansão dos benefícios aos dependentes Gestão do clima organizacional Gestão da qualidade de vida no trabalho Programas de aumento da empregabilidade
Integração dos sistemas de gestão	Possibilidade de Integração Complementaridade Similaridade

Quadro 02: Principais aspectos das áreas de avaliação social.

Fonte: Os autores com base no quadro de Melo Neto e Froes (2001).

Enfatiza-se que a comparação das características estabelecidas nas normas estudadas nessas três áreas é o pilar norteador da pesquisa realizada no presente trabalho, que busca uma abordagem mais completa da atuação das normas no processo de gestão da responsabilidade social e a verificação da integração dos sistemas de gestão. Na seqüência se apresentam as normas analisadas.

3.1 SA 8000

Em 1997, a norma SA 8000 foi emitida pela *Social Accountability International* (SAI), que é uma organização beneficente de direitos humanos, cuja dedicação consiste na melhoria das condições de trabalho e das comunidades através da implantação e desenvolvimento de normas socialmente responsáveis. Oliveira (2002, p. 16) afirma que “a missão da SAI é proporcionar às organizações a possibilidade de tornarem-se socialmente responsáveis.”

Após a existência de diferentes tipos de certificações em outras áreas, como foi visto anteriormente, a SA 8000 surge como a primeira norma com atuação na gestão da responsabilidade social corporativa e, 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 uma grande defensora dos direitos dos trabalhadores, por isso, apóia-se nas principais convenções da OIT, que estabelecem padrões mínimos de direitos trabalhistas. Leipziger (2003, p. 56) demonstra 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 das OIT serem ratificadas pelos governos, não sendo diretamente pelas empresas, a norma SA 8000 serve como garantia de adoção das empresas do que foi convencionado pela OIT. Em alguns casos, antecipando o que posteriormente virá a ser legislação. Isto se verifica 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 a sua atuação na gestão da responsabilidade social de uma empresa.

Utilizando-se de metodologia semelhante a das normas da série ISO, a SA 8000 garante uma credibilidade e acessibilidade já conhecida mundialmente. Leipziger (2003, p. 18) ressalta que “a SA 8000 assemelha-se às séries ISO, já que ambos requerem sistemas de gestão que visem ao aprimoramento contínuo.”

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. 08), “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 se baseia em requisitos auditáveis como instrumento facilitador de verificação. Os requisitos da norma SA 8000 envolvem 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 (SAI, 2001), que serão descritos abaixo.

3.1.1 Trabalho Infantil

A norma 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, em algumas ocasiões. Além disso, as horas de estudo - trabalho e transporte ao local do trabalho, estudo e residência - não podem ultrapassar o limite de 10 horas diárias. As empresas devem adotar planos para retirar as crianças do trabalho e colocá-las em projetos de recuperação, evitando, portanto, somente despedi-las, ajudando-as e apoiando suas famílias, inclusive financeiramente, até não mais serem consideradas crianças segundo a norma. Em relação ao jovem trabalhador, as empresas devem garantir locais adequados e proibi-los de desenvolver trabalhos em locais insalubres, perigosos e em horário noturno.

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 e constantes programas de treinamentos não-remunerados.

3.1.3 Saúde e segurança

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.

Demonstra a sua importância por ser o primeiro requisito que necessita a nomeação de um responsável por parte da alta gerência da empresa. A introdução de um sistema de gestão em relação à saúde e à segurança do trabalho é explicitamente citada na norma e, inclusive, destacada pelos estudiosos na norma.

3.1.4 Liberdade de associação e direito à negociação coletiva

Este item visa a garantir o direito de associação dos funcionários, formando ou associando-se a sindicatos, além de respeitar e estimular meios de negociações coletivas. Percebe-se que a norma busca uma constante interação entre os funcionários e a administração da empresa, visando a uma melhoria na comunicação e gerando benefícios para ambas as partes. A norma ainda garante o acesso dos representantes aos outros funcionários no local de trabalho e que não ocorra qualquer tipo de discriminação para com eles.

3.1.5 Discriminação

A SA 8000 proíbe qualquer forma ou tipo de discriminação. A empresa não deve se envolver ou apoiar a discriminação com base na raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política, idade. As práticas de discriminação não poderão ocorrer quanto à contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, encerramento de contrato ou aposentadoria, além de proibir 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.

3.1.6 Práticas Disciplinares

Este requisito proíbe que a empresa utilize ou apóie punições corporais, mentais ou coerção física e abuso verbal, mas diz que é recomendável a utilização de práticas disciplinares gradativas como, por exemplo, advertência verbal, em seguida, advertência escrita, processo de mediação, etc. A empresa deve deixar claros os procedimentos disciplinares adotados. Neste item, a norma diz que 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.

3.1.7 Carga horária de trabalho

A norma busca respeitar a legislação trabalhista do local em que ela será implementada, embora recomende que não se deva exceder a uma carga horária de trabalho de 48 horas por semana. Ela garante também um dia de folga a cada sete dias trabalhados, além de não exceder o trabalho extra em 12 horas semanais. Verifica-se, portanto, a preocupação da observância das legislações trabalhistas e de evitar abusos propostos por parte das empresas.

3.1.8 Remuneração

A SA 8000 trata a remuneração como um dos aspectos primordiais para verificação das condições dos trabalhadores e do respeito das empresas perante eles. Recomenda que o salário pago por uma semana normal de trabalho deva satisfazer aos padrões mínimos da indústria e ser 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 deve ser feita da maneira mais conveniente para os trabalhadores, e, ainda, que os contratos de trabalhos executados não sejam esquemas de falso aprendizado ou uma tentativa da empresa de evitar o cumprimento de suas obrigações trabalhistas.

3.1.9 Benefícios

Quando comparada ao modelo de norma de outras formas, a SA 8000 apresenta pontos inovadores. Um deles consiste na escolha de um representante dos trabalhadores, por meio de eleição, para a fiscalização da execução dos requisitos. Enquanto nas outras normas, existia somente a participação de um funcionário escolhido pela alta administração. Este último quesito também está presente na norma SA 8000.

Dessa forma, verifica-se que a implantação da norma SA 8000 apresenta como resultado uma série de benefícios para os mais diversos agentes, dentre eles: a empresa, os empregados, os investidores, os consumidores e a sociedade. Alguns dos benefícios vistos são: melhoria do 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 humanas; informações claras, com credibilidade, usadas nas decisões de compra e investimento, baseada em condições éticas; redução do trabalho infantil, etc. (OLIVEIRA, 2002; LEIPZIGER, 2003).

A SA8000 pode ser considerada uma ferramenta de vantagem competitiva. Segundo Leipziger (2003, p. 14), “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.” Enquanto Oliveira (2002, p. 14) 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 *Institute of Social and Ethical Accountability* (ISEA) em novembro de 1999. Surgiu como uma contribuição visando a um maior esclarecimento dos elementos que constituem boa prática 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 por pontos de interação da organização com a comunidade, visando sempre a uma melhoria na gestão de desempenho. Assim, a norma busca um constante monitoramento das relações da empresa com os seus *stakeholders*.

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 fazer o relato de seu desempenho, e não os níveis de desempenho que a organização deve atingir.” A norma AA 1000 apresenta-se como um modelo dinâmico de melhoria contínua, onde cada ciclo apresenta cinco categorias principais de ação. Adota oito princípios de qualidade, agrupados por área de referência. A primeira área consiste do escopo e da natureza do processo, abordando os princípios de: completude, materialidade, regularidade e conveniência; a segunda, é definida pelo significado da informação e é

composta por: garantia de qualidade dos dados, acessibilidade e qualidade de informação; já, a terceira área, chamada de gestão de processo contínuo, é constituída de: integração de sistemas e melhoria contínua. (ISEA, 1999).

3.2.1 Completude

Corresponde à inclusão de forma imparcial nos procedimentos de contabilidade de todas as áreas apropriadas de atividades relacionadas ao desempenho social e ético da organização. Vale ressaltar que a organização deve ser prudente quando assegura que impactos adversos de suas atividades não apresentam subestimação, e que os impactos incertos não estão relatados e documentados previamente como certos.

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. Por ser difícil definir materialidade para as questões sociais e éticas, demandam-se processos inclusivos de engajamento dos *stakeholders*, visando a avaliar a significância da informação.

3.2.3 Regularidade e conveniência

Trata-se da necessidade de uma ação sistemática e precisa do método de contabilidade, auditoria e relato social e ético, como forma de apoiar a tomada de decisão da organização e dos *stakeholders*. Destaca-se que o processo é repetido, mas não necessita ser anual.

3.2.4 Garantia de qualidade dos dados

Corresponde à realização de auditoria da organização por uma terceira parte ou partes independentes e competentes. A auditoria se preocupa em construir credibilidade ao processo para todos os *stakeholders*, desenvolvendo um engajamento significativo por eles. Ressalta-se que as auditorias podem incluir uma diversidade de métodos, mas devem considerar a validade do relato da organização e de seus sistemas de informação de apoio, a conformidade da organização com a legislação e a inclusividade e completude do processo.

3.2.5 Acessibilidade

Refere-se ao estabelecimento de comunicação apropriada e efetiva (fácil e barata) para os *stakeholders* da organização a respeito de seu processo de contabilidade, auditoria e relato social e ético, além de seu desempenho.

3.2.6 Qualidade de informação

É adquirida através de outros quatro conceitos: comparabilidade, confiabilidade, relevância e entendimento. Em relação à comparabilidade, apresenta-se como a capacidade de confrontar informação sobre o desempenho da organização com períodos anteriores, outras organizações, metas de desempenho, etc. 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*, assim, o engajamento destes é fundamental para uma melhor identificação da relevância da informação. Quanto ao entendimento, este conceito diz respeito à compreensão da informação pela organização e pelos *stakeholders*, inclusive, em questões de linguagem, estilo e forma.

3.2.7 Integração de sistemas

Juntamente com o princípio da melhoria contínua, a integração preocupa-se com o conhecimento e aprendizagem da organização em termos de indivíduos dentro da organização e de seus sistemas.

3.2.8 Melhoria Contínua

Consiste de um processo que avalia o progresso, relata o desempenho e traça metas para o futuro. Refere-se, ainda, a necessidade de desenvolvimento contínuo do próprio processo de contabilidade, auditoria e relato dentro da organização.

3.2.9 Benefícios

É possível identificar 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. Também beneficia o diálogo com os *stakeholders*, podendo ser considerado um diferencial para a empresa, pois os *stakeholders* certamente verão a empresa com outros olhos.

3.3 ISO 14001

Foi elaborada pela *International Organization of Standardization* (ISO) e a primeira versão dessa norma foi desenvolvida no ano de 1996, visando ao gerenciamento do meio ambiente por parte das organizações, uma vez que diversas questões ambientais relacionadas com as atividades industriais são constantemente abordadas na imprensa em geral, como, por exemplo, redução da camada de ozônio, efeito estufa, contaminação da água potável, chuva ácida, dentre outros fenômenos que causam algum tipo de dano para o meio ambiente.

A ISO tem como propósito desenvolver e promover normas e padrões mundiais que traduzam o consenso dos diferentes países do mundo, buscando facilitar o comércio internacional. Esta organização possui mais de 130 países membros, inclusive o Brasil, sendo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) a representante brasileira.

A ISO 14001 consiste de uma norma de gerenciamento, não se apresentando como uma norma de *performance* ou de produto, e sim como um processo de gerenciamento das atividades da organização que possuem impactos no ambiente. Baseia-se nos requisitos: exigências gerais, política ambiental, planejamento, execução e operação, verificação e ação corretiva, e revisão da administração, os quais serão descritos sumariamente a seguir. (ABNT, 2004; OLIVEIRA, 2006).

3.3.1 Exigências Gerais

Consistem primeiramente em gerenciar o atendimento às exigências legais, buscando interpretar e atuar dentro das legislações correspondentes. Além disso, outro ponto que merece destaque são os objetivos de um Sistema de Gestão Ambiental, quais sejam: redução dos riscos, melhoria da imagem da organização, prevenção da poluição, redução dos custos de seguros e redução dos custos com a disposição de efluentes e resíduos.

3.3.2 Política Ambiental

É um 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 a *performance* da organização será avaliada. 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 do cumprimento dos objetivos estabelecidos é do corpo gerencial, embora tanto a alta administração quanto o corpo gerencial devam estar envolvidos no processo de elaboração da política ambiental.

3.3.3 Planejamento

O início dos procedimentos de planejamento se dá com a identificação dos aspectos ambientais envolvidos com as atividades da organização e com o discernimento daqueles que podem ser controlados e daqueles 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, podendo, inclusive, antecipar ou ser referência para procedimentos que futuramente possam ser regulamentados por lei.

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. Este 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 se iniciam 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 desenvolvidos a cada dia, portanto, os funcionários devem estar sempre se preocupando com o impacto ambiental das suas atividades rotineiras.

Demonstrar através da comunicação os valores e conquistar o devido empenho por parte de todos. Lembrando que a comunicação é um procedimento de duas vias, portanto, a empresa deve estar preparada para avaliar a resposta e a compreensão de seus funcionários.

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. Verifica-se a importância de analisar a evolução deste monitoramento visando à comparação com os objetivos e metas ambientais.

O estabelecimento de um sistema para implementar e verificar as ações corretivas e preventivas é importante para assegurar a conclusão do Sistema de Gestão Ambiental. Estas devem ser adequadas proporcionalmente ao tamanho do problema ou impacto ambiental verificado. Após a ação corretiva ser implantada, verifica-se a ocorrência de repetição da não-conformidade. Caso ocorra, deve ser realizada uma nova ação corretiva para, posteriormente, verificar sua efetividade.

3.3.6 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, os diretores, os gerentes supervisores e o coordenador do sistema. Este consiste no fórum ideal para tomadas 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.

3.3.7 Benefícios

O mais facilmente identificado consiste na padronização mundial das ações relativas ao meio ambiente. A norma promoverá uma melhoria ambiental através do atendimento a regulamentos e da verificação do empenho com a gestão ambiental. Os benefícios podem gerar uma vantagem competitiva para a empresa; ser um diferencial para os clientes quando forem comprar ou utilizar produtos que respeitam o meio ambiente e melhorar a imagem da empresa, utilizando o marketing institucional quanto à realização dessas ações.

3.4 ISO 26000

A ISO buscando manter-se atualizada, tomando ciência da importância que o conceito de RSC vem adquirindo em todo o mundo e, a partir do ano de 2001, verifica a viabilidade de fazer uma norma internacional baseada na demanda sobre responsabilidade social.

O Grupo de Trabalho de elaboração da ISO 26000 é liderado conjuntamente por um país desenvolvido e outro em desenvolvimento, uma decisão considerada histórica. As entidades escolhidas para liderarem o processo foram o Instituto Sueco de Normalização (SIS – *Swedish Standards Institute*) e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Quanto ao Brasil, cabe a presidência a Jorge Cajazeira, gerente corporativo de competitividade da Suzano Papel e Celulose. Segundo Pereira (2005, p. 23), “o Brasil lidera o comitê internacional por já ter criado a sua própria norma de responsabilidade social”, referindo-se ao padrão de certificação da ABNT: NBR 16001.

A norma ISO 26000 é a única que ainda está em fase de elaboração, com previsão de emissão para o primeiro quarto de 2009. Ela terá como base as declarações da ONU e da OIT, sendo clara, compreensível e completamente objetiva, aplicável a todos os tipos de

organizações, inclusive as governamentais. (FROST, 2006). Comenta Frost (2006, p. 01) que “o padrão não conterà exigências permitindo que a ISO 26000 seja usada para a certificação.”

Esta norma está sendo desenvolvida por representantes dos grupos de *stakeholders*: indústria, governo, trabalhadores, consumidores, organizações não-governamentais, serviço, suporte, pesquisa e outros. Além disso, esforços são feitos buscando balancear os aspectos geográficos e de gênero dentre os participantes. (FROST, 2006).

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. Cajazeira (2005 apud Pereira, 2005, p. 01) afirma que “[...] existem diferenças de entendimento entre os países que precisam ser observadas”.

4 ANÁLISE COMPARATIVA

Esta análise será realizada mediante a verificação da presença ou ausência dos aspectos chave avaliados nas normas estudadas. Buscou-se a constatação de elementos que sejam claramente identificados, inclusive citados, nos requisitos de cada norma.

4.1 Processo produtivo

Quanto ao gerenciamento das relações trabalhistas e ao respeito aos direitos humanos, verifica-se que o assunto foi abordado nas normas SA 8000 e ISO 26000. As referidas normas adotaram como referência o respeito às Convenções elaboradas pela OIT e a Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, portanto, questões relativas aos direitos humanos e dos trabalhadores recebem bastante atenção.

O gerenciamento das relações com os fornecedores no tocante à contratação de mão-de-obra é assegurado pelas duas normas anteriormente citadas e, também, pela norma AA1000. Verifica-se nas normas a atenção dada ao relacionamento com seus *stakeholders*.

A gestão ambiental é a principal atenção da norma ISO 14001. A norma é especializada no tratamento, por parte da empresa do meio ambiente e o respeito que lhe deve ser dedicado. Em relação à natureza do produto, verifica-se que duas normas abordam o referido aspecto: a norma AA 1000 trata do assunto quando se preocupa com a forma que o produto chegará para os clientes, enquanto a ISO 14001 preocupa-se sobre o impacto ambiental que o produto possa realizar, na sua realização ou quando já estiver na posse do cliente.

A análise comparativa pode ser obtida visualizando o quadro 03.

ÁREA DE AVALIAÇÃO	NORMAS SOCIAIS			
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	ISO 26000
Aspectos-chave				
Gerenciamento das relações trabalhistas		X		X
Respeito aos direitos humanos		X		X
Gerenciamento das relações com os fornecedores	X	X		X

no tocante à contratação de mão-de-obra				
Gestão Ambiental			X	
Natureza do produto	X		X	

Quadro 03: Análise comparativa das normas sociais pesquisadas no tocante ao processo produtivo.

Fonte: Os autores.

4.2 Relações com a comunidade

Em relação à natureza das ações desenvolvidas, somente a AA 1000 trabalha com a preocupação e com o estímulo de ações sociais desenvolvidas pela empresa, visando a atingir aos *stakeholders*. Uma constante preocupação com os *stakeholders* pode ser claramente observada na norma, pois ela fornece uma estrutura prescritiva para a resolução de conflitos e, também, um processo para as organizações iniciarem seu tratamento através do engajamento dos *stakeholders* para encontrar um denominador comum e construir uma mútua confiança.

Todas as normas respondem aos aspectos dos problemas sociais solucionados e, quanto aos beneficiários, neste item as normas permitem uma identificação dos benefícios oferecidos e quem são os realmente beneficiados pela norma. Nesse ponto, todas as normas possuem como finalidade a resolução de problemas sociais. Todas possuindo mecanismos de avaliação que, inclusive, podem ser devidamente auditados. O atendimento aos requisitos, por parte da organização, pode ser averiguado nos documentos gerados e registrados. Ao longo do tempo, permite realizar uma análise histórica e verificar a evolução das soluções dos problemas. Os argumentos citados anteriormente podem também ser utilizados quanto aos parceiros das empresas, pois, em alguns casos, eles também são os beneficiários.

Em relação ao foco das ações, todas possuem esse aspecto de uma maneira bem definida. No momento, não se pode afirmar o mesmo quanto à norma ISO 26000, pois infelizmente, não se obtém informações mais detalhadas. Aspectos quanto ao foco das ações se mantêm restritos aos membros do grupo de trabalho de elaboração. Todas as normas apresentam claramente o seu escopo de atuação.

A análise comparativa pode ser obtida visualmente no Quadro 04.

ÁREA DE AVALIAÇÃO	NORMAS SOCIAIS			
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	ISO 26000
Aspectos-chave				
Natureza das ações desenvolvidas	X			
Problemas sociais solucionados	X	X	X	X
Beneficiários	X	X	X	X
Parceiros	X	X	X	X
Foco das ações	X	X	X	
Escopo das ações	X	X	X	X

Quadro 04: Análise comparativa das normas sociais pesquisadas no tocante a relações com a comunidade.

Fonte: Os autores.

4.3 Relações com os empregados e seus dependentes

Nesses aspectos, identifica-se uma maior lacuna por parte das normas, principalmente por elas não abordarem diretamente o seu relacionamento com os empregados e seus dependentes. Embora a SA 8000 apresente uma maior atenção para as 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.

Detalhadamente, sobre a concessão de benefícios e expansão dos benefícios aos dependentes somente na norma AA 1000 se verifica essa abordagem, devido, novamente, à preocupação evidente com os seus *stakeholders*.

Em relação à gestão do clima organizacional, nenhuma norma apresenta claramente esta abordagem. O termo clima organizacional ou correlato não é sequer mencionado.

A gestão da qualidade de vida no trabalho é mencionada em todas as normas que possuem as Convenções da Organização Internacional do Trabalho como uma de suas bases.

Sobre programa de aumento da empregabilidade, verifica-se que a norma SA 8000 trata a respeito, porém, de uma forma indireta. A norma possui requisitos baseados na carga horária do empregado e limita a quantidade máxima de horas semanais, inclusive sobre as horas-extras.

A norma ISO 14001 não corresponde a nenhum dos aspectos abordados, pois, como enfatizado anteriormente, ela aborda principalmente a gestão ambiental.

A análise comparativa pode ser obtida visualmente no Quadro 05.

ÁREA DE AVALIAÇÃO	NORMAS SOCIAIS			
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	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
Programas de aumento da empregabilidade		X		

Quadro 05: Análise comparativa das normas sociais pesquisadas no tocante a relações com os empregados e seus dependentes.

Fonte: Os autores.

4.4 Integração dos sistemas de gestão

Todas as normas estudadas possuem uma possibilidade de integração com outra norma existente ou que possa vir a existir adotando procedimentos semelhantes. A pioneira norma de gestão da qualidade, ISO 9000, tornou-se modelo metodológico para a elaboração das normas estudadas. O mercado atendeu com sucesso ao modelo ISO, tornando-o padrão para as demais.

Quanto à complementaridade verifica-se o mesmo, pois as normas necessitam de complementos para fornecer uma resposta mais abrangente aos seus *stakeholders*. Estes

vêm demandando cada vez mais informações das empresas, que necessitam de ferramentas para que possam responder ao maior número de questionamentos possível.

Quanto à similaridade, a única que não atende a esse aspecto consiste na ISO 14001, que está sendo mais utilizada para o gerenciamento ambiental. As outras normas apresentam princípios em comum, assim, podem ser utilizadas individualmente e obter resultados satisfatórios. Embora, como dito anteriormente, respondem somente a algumas das demandas exigidas pelos *stakeholders*.

A análise comparativa pode ser obtida visualmente no Quadro 06.

ÁREA DE AVALIAÇÃO	NORMAS SOCIAIS			
	AA 1000	SA 8000	ISO 14001	ISO 26000
Aspectos-chave				
Possibilidade de integração	X	X	X	X
Complementaridade	X	X	X	X
Similaridade	X	X		X

Quadro 06: Análise Comparativa das Normas Sociais Pesquisadas no Tocante a Integração dos Sistemas de Gestão.

Fonte: Os autores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar detalhadamente a metodologia de cada norma e, posteriormente, compará-las, verificou-se que elas apresentam mais características comuns do que aspectos divergentes. Observa-se que são bastante parecidas sobre as seguintes áreas avaliadas: processo produtivo, relações com a comunidade, e integração dos sistemas de gestão. Este resultado permite inferir que as normas foram elaboradas a partir de uma metodologia semelhante. Devido à grande aceitação, por parte do mercado, do instrumento de certificação das organizações, os autores deduzem que o modelo ISO 9000, adotado para a gestão da qualidade, foi usado como modelo para o surgimento das normas sociais. Sua metodologia pode ser verificada em diversos requisitos das normas sociais.

No tocante as relações com os empregados e seus dependentes, este aspecto apresenta uma maior dispersão nos resultados. Trata-se de um âmbito pouco explorado pelas normas sociais. Outro ponto de destaque nessa área consiste na completa ausência de requisitos por parte da norma ISO 14001, fato este que pode ser explicado devido ao foco da norma em relação à gestão do meio ambiente.

Vale ressaltar que se verificaram aspectos de complementaridade em todas as normas, portanto, pode-se inferir que elas apresentam melhores resultados quando atuam conjuntamente do que individualmente. Fato que mereceu críticas por parte de alguns autores. Um exemplo disto é visto quando as normas podem atuar em questões que tratam da atuação social das empresas em tópicos como: questões éticas, auto-estima dos funcionários, relações com clientes, acionistas, fornecedores, governo, sociedade e comunidade, compromissos sociais, gestão de ações e projetos - abrangência desejada para a nova norma ISO. Caso contrário, mais normas serão criadas, ocasionando uma diversidade de normas sociais que apresentarão dificuldades na implantação, devido aos seus custos elevados. (MELO NETO; FROES, 2001, p. 186). A norma ISO 26000 está em processo de elaboração, mas ainda não se pode afirmar que ela atenderá essa demanda sugerida por Melo Neto e Froes, portanto, aguarda-se a publicação da norma para se tirar maiores conclusões.

Sugere-se para trabalhos futuros, também, a análise de outras normas como, por exemplo, a OHSAS 18001 e a NBR 16001 - esta é a norma brasileira sobre responsabilidade social e aquela consiste numa norma internacional sobre saúde e segurança ocupacional. Vale ressaltar que as normas periodicamente sofrem reformulações, portanto, haverá possibilidades de repetição deste estudo futuramente.

A tendência de revisões futuras das normas sociais pode proporcionar uma melhor interação entre os *stakeholders* e as organizações, permitindo, desse modo, uma melhor aceitação do mercado em relação à manutenção e otimização das normas sociais. Portanto, os benefícios obtidos serão cada vez mais significativos.

REFERÊNCIAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 14001**: Sistema da gestão ambiental – Requisitos com orientação para uso. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

CURY, A. **Organização e métodos**: uma visão holística. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

DUARTE, G. D.; DIAS, J. M. M. **Responsabilidade social**: a empresa hoje. Rio de Janeiro; São Paulo: LTC – Livros Técnico e Científicos, 1986.

FROST, R. **L'ISO jette les bases des lignes directrices ISO 26000 pour la responsabilité sociale**. 2005. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/fr/commcentre/pressreleases/archives/2005/Ref972.html>>. Acesso em: 05 jun. 2006.

HERZOG, A. L. Perdidos num mar de opções. **Guia EXAME Boa Cidadania Corporativa 2004**, São Paulo, v. 38, n. 25, p. 26-27, dez. 2004.

ISEA – INSTITUTE OF SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY. **AccountAbility 1000 (AA1000) Framework**. London, ISEA, 1999.

KRAEMER, M. E. P. **Marco referencial da responsabilidade social corporativa**. Disponível em: <<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/marcore.htm>>. Acesso em: 05 jun. 2006.

LEIPZIGER, D. **SA 8000**: o guia definitivo para a nova norma social. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

LEVY, D. **Incorporando o conceito de marketing social e responsabilidade social na atuação empresarial – um estudo de caso**. 2004. Disponível em: <http://www.valoreconomico.com.br/ethos/pdf/2004/Danielle_Levy.pdf>. Acesso em: 09 maio 2006.

MELO NETO, F. P.; BRENNAND, J. M. **EMPRESAS SOCIALMENTE SUSTENTÁVEIS: O NOVO DESAFIO DA GESTÃO MODERNA**. RIO DE JANEIRO: QUALITYMARK, 2004.

MELO NETO, F. P.; FROES, C. **Responsabilidade social & cidadania empresarial**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

OLIVEIRA, M. A. L. **Requisitos da norma ISO 14001**. Disponível em: <http://www.qualitas.eng.br/qualitas_publicacoes.html>. Acesso em: 22 jun. 2006.

_____. **Documentação para sistemas de gestão**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

_____. **SA 8000**: o modelo ISO 9000 aplicado à responsabilidade social. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

PEREIRA, A. A espera da ISO. **Guia EXAME Boa Cidadania Corporativa 2005**, São Paulo, v. 39, n. 24, p. 23, dez. 2005.

SAI – SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. **SA 8000**. New York, SAI, 2001.

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