

Sustentabilidade: abordagem da dimensão social no sistema de gestão

MARGANE DA SILVA
UNIVERSIDADE FEEVALE
biomargane@gmail.com

DUSAN SCHREIBER
UNIVERSIDADE FEEVALE
dusan@feevale.br

PAOLA SCHMITT FIGUEIRÓ
paolaadm@gmail.com

SUSTENTABILIDADE: ABORDAGEM DA DIMENSÃO SOCIAL NO SISTEMA DE GESTÃO

SUSTAINABILITY: APPROACH TO THE SOCIAL DIMENSION IN THE MANAGEMENT SYSTEM

RESUMO

O desenvolvimento sustentável busca o equilíbrio entre os pilares econômico, social e ambiental. Para isto, é importante que as organizações adotem e operacionalizem instrumentos de gestão, capazes de reduzir os impactos socioambientais decorrentes das suas atividades. Atualmente, várias normas e instituições de referência trazem requisitos para a gestão socioambiental. Pela amplitude do tema apresentado, definiu-se focar na dimensão social e buscar o que existem de diretrizes sobre o assunto. Este trabalho trata-se de um ensaio teórico, resultado de uma revisão sistemática da literatura, baseando-se nas normas: SA 8001:2014, OSHAS 18001:2007 e ISO 16001:2012 e nas instituições de referência: ISE (2015), GRI (2015) e ETHOS (2016). Com isto, elaborou-se um instrumento para análise do nível de aderência do negócio aos requisitos sociais, de forma a contribuir para as discussões acerca da responsabilidade social e que, em trabalho posterior, será aplicado de forma empírica.

Palavras-chave: Responsabilidade Social. Gestão Social. Desenvolvimento Sustentável.

ABSTRACT

Sustainable development seeks to balance the economic, social and environmental pillars. For this, it is important that organizations adopt and operate management tools, capable of reducing the socio-environmental impacts resulting from their activities. Currently, several standards and institutions of reference bring requirements for socio-environmental management. Given the breadth of the theme presented, it was decided to focus on the social dimension and to seek out what guidelines exist about the subject. This work is a theoretical essay, the result of a systematic review of the literature, based on the following standards: SA 8001: 2014, OSHAS 18001: 2007 and ISO 16001: 2012 and in reference institutions: ISE (2015), GRI (2015) and ETHOS (2016). With this, an instrument was developed to analyze the level of adherence of the business to the social requirements, in order to contribute to the discussions about social responsibility and that, in later work, will be applied in an empirical way.

Keywords: Social responsibility. Social management. Sustainable development.

INTRODUÇÃO

O crescimento e o desenvolvimento das cidades ocorreu com maior intensidade a partir da Revolução Industrial, por volta de 1760, desencadeando a exploração acelerada dos recursos naturais não renováveis e a degradação do meio ambiente. Os padrões de produção e consumo alteram, de forma intensa, o estado das águas, do ar, dos solos, da fauna e da flora e também as condições históricas da existência humana: moradia, fluxo migratório e saúde. De fato, a relação entre riscos industriais, meio ambiente e saúde das populações é histórica, a qual muda conforme as diferentes formas civilizatórias (FRANCO e DRUCK, 1998). No entanto, a constatação da acelerada degradação do meio ambiente estimulou a realização de estudos detalhados acerca das alternativas possíveis para o desenvolvimento econômico e social, resultando na definição de desenvolvimento sustentável, por ocasião da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, que ocorreu em Estocolmo, em 1972. O referido conceito sugere que o desenvolvimento sustentável é aquele que atende as necessidades atuais da população, sem afetar as necessidades das próximas gerações (PEREIRA, 2012).

O desenvolvimento sustentável busca o equilíbrio entre os pilares econômico, social e ambiental. Mas, para isso acontecer, são necessárias mudanças no modo de produção e de consumo, pensar melhor as tecnologias de manufatura, o estilo de vida das populações, bem como as políticas públicas. As empresas necessitam se inserir neste contexto e considerar estes pilares como fonte para constituição de diferencial competitivo, não apenas para assegurar a sua permanência no mercado, mas também pela importância do tema, visto que a capacidade do planeta é limitada em termos de recursos naturais e absorção de resíduos. Para isto, é importante que as organizações adotem e operacionalizem instrumentos de gestão, capazes de reduzir os danos provocados ao meio ambiente, decorrentes das suas atividades, como é o caso de um Sistema de Gestão Socioambiental, que visa gerenciar os impactos socioambientais em prol do desenvolvimento sustentável.

A gestão socioambiental deve estar pautada em diversos indicadores, conforme recomenda o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE): indicadores financeiros (receita líquida, resultado operacional e folha de pagamento); indicadores sociais internos (investimentos em saúde e segurança do trabalhador, alimentação, educação, transporte, cultura, capacitação, auxílio creche, participação nos lucros e resultados, encargos sociais); indicadores sociais externos (investimentos na comunidade, por meio da educação, esporte, lazer, cultura, saúde e saneamento); indicadores ambientais (ações para reduzir impactos, programas de educação ambiental, inovação tecnológica, metas de ecoeficiência); indicadores de corpo funcional (relação com seus funcionários, terceirização, valorização da diversidade); informações sobre exercício da cidadania (políticas e processos relacionados com a responsabilidade social da empresa) (FURTADO *et al.*, 2009).

As instituições que atuam na responsabilidade socioambiental acabam fazendo ações ambientais, voltadas ao atendimento de legislação, mas a parte social é promovida de uma forma tímida, por meio das doações, ou alguns benefícios aos funcionários. Tachizawa & Andrade (2012) defendem que na responsabilidade social excluem-se atividades de caridade e filantropia, devendo fazer parte de estratégias de longo prazo com a preocupação dos efeitos das atividades na comunidade onde se insere a empresa. Neste contexto, este trabalho visa identificar os requisitos de gestão social definidos pelas normas e instituições de referência, com intuito de criar um instrumento de análise do nível de aderência da empresa aos requisitos sociais, de forma a contribuir para as discussões acerca da responsabilidade social. Trata-se da primeira fase de uma pesquisa, que será empírica nas demais etapas.

1. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A responsabilidade social é um dever do empresário em adotar orientações, tomar decisões, seguir linhas que sejam compatíveis com fins e valores da sociedade, que possam contribuir para a sua qualidade de vida (ASHLEY, 2005). Segundo Munck *et al.* (2014), o avanço do poder das empresas na sociedade abarca além de suas responsabilidades tradicionais, como fornecedora de bens e serviços, ampliando-se para o bem-estar social do homem. As empresas que adotam na sua gestão o compromisso com as questões sociais se preocupam em implantar uma cultura ética, com princípios claros e definidos. Orientam e treinam seus funcionários quanto aos valores e princípios e definem um código de ética (AMORIM, 2009).

De acordo com Melo Neto & Froes (2001), existem sete vetores da responsabilidade social: apoio ao desenvolvimento da comunidade onde atua; preservação do meio ambiente; investimento no bem-estar dos funcionários e dependentes - ambiente de trabalho agradável; comunicações transparentes; retorno aos acionistas; sinergia com parceiros e satisfação de clientes e consumidores.

Nesta concepção, Munck *et al.* (2014) afirmam que a responsabilidade social das empresas manifesta-se, de forma mais consequente e com implicações mais sistemáticas, em ações que sejam do interesse direto das empresas e direcionadas para transformações sociais, políticas e econômicas que afetem sua capacidade de ser uma unidade produtiva eficiente. Os benefícios para as empresas são evidentes, como o são para as sociedades e economias locais em que elas atuam. As práticas sociais empresariais são fundamentalmente compostas de ações desta natureza, e em ações pelas quais as empresas podem ser consideradas responsáveis, elas têm uma obrigação moral, política e, até mesmo, gerencial de realizá-las. Neste sentido, uma empresa socialmente responsável considera o seu sucesso um empreendimento coletivo, envolvendo todos os seus membros: trabalhadores, gerentes, executivos, fornecedores, entre outros (MUNCK *et al.*, 2014).

A adoção de estratégias de responsabilidade social pode influenciar nos negócios da organização, como a redução de custos através de comportamentos socialmente responsáveis, aumento da qualidade de vida e bem-estar da sociedade, e um bom relacionamento com *stakeholders* (TODOROV *et al.*, 2014). Nesse sentido, Barbieri (2011) ressalta que prevenir os riscos de poluição, de reputação ou sociais pode tornar-se mais rentável que o dever de pagar pelas suas conseqüências. Contudo, isto é avaliado pelas empresas dentro do cenário da complexidade política e tecnológica.

A responsabilidade social é focada numa ação coletiva, com fomento à cidadania, base estratégica, com extensão a todos, enquanto a filantropia é uma ação individual, assistencialista, com fomento da caridade (MELO NETO e FROES, 2001). Barbieri (2011) defende que a responsabilidade social amplia-se em relação à filantropia na medida em que passa a fazer parte da gestão operacional, com planejamento definido e departamentos específicos dentro da empresa para desenvolver os projetos, implementá-los e controlar os resultados.

Nesse sentido, a responsabilidade social deve ser evidenciada por indicadores de avaliação, para verificar o nível de envolvimento em questões sociais e informar à sociedade sobre o seu comportamento socialmente responsável. No entanto, existem desafios para este gerenciamento, desafios estes que os negócios encontram ao desenvolver a responsabilidade social. Segundo Ashley (2005), são eles:

- Desempenho: social (ação social da empresa e responsabilidade trabalhista/previdenciária) ambiental (responsabilidade ambiental) e econômica (responsabilidade societária, financeira, comercial e fiscal);
- Responsabilidade Social (RS): descentralizar da empresa, buscar a RS em todos os indivíduos, organizações e instituições; considerar poder de compra e consumo como fomentador da RS nos negócios; educação em todos os níveis;
- Transparência organizacional: construir relações de confiança, ter normas de conduta e ética, incentivar e adotar parcerias que agreguem valor; tomar decisões empresariais que respeitem o econômico, o social e o ambiental.

Superados estes desafios, a responsabilidade social atua como uma solução para o equilíbrio social e a funcionalidade das empresas, onde estas passam a ser responsáveis não só por suas atividades, mas pelos fornecedores, comunidades que atuam e pessoas que usam seus produtos. Desta forma as empresas se tornam atores sociais responsáveis por suas ações, mas também pelo resultado e consequência das mesmas (ALIGLERI *et al.*, 2009).

Nesse âmbito, têm-se normas certificáveis que norteiam os diferentes sistemas de gestão, tais como NBR ISO 16001 (Sistema de Gestão da Responsabilidade Social), SA 8001 (Responsabilidade Social) e OSHAS 18001 (Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional), as quais serão descritas ainda neste capítulo. Estas normas podem ser reunidas e compiladas num sistema de gestão integrado, pois muitos requisitos são semelhantes ou compatíveis, cada qual no seu escopo. Da mesma forma, existem instituições que definem requisitos e/ou indicadores de sustentabilidade, sendo estas o Instituto Ethos de Responsabilidade Social, o *Global Reporting Initiative* (GRI) e o Bovespa/SP (ISE), os quais também serão apresentados neste capítulo.

OSHAS 18001:2007 - Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho

A norma OSHAS 18001:2007 estabelece requisitos para um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalhador (SST), baseado nas legislações e na análise de riscos. Este sistema permite a organização desenvolver uma política de SST, estabelecer objetivos e processos para atingir os compromissos da política, atuar de acordo com a necessidade para melhorar o seu desempenho e demonstrar a conformidade do sistema (BSI, 2007).

Segundo Almeida e Vilela (2010) acidentes de trabalho e doenças relacionadas são influenciados diretamente pelas condições de trabalho as quais o funcionário é submetido. No Brasil, ocorrem cerca de três mortes a cada duas horas, em acidentes de trabalho, e três não fatais a cada minuto. A Lei Federal 8.213 de 1991, define o acidente de trabalho como aquele que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa, ou pelo exercício do trabalho do segurado especial, provocando lesão corporal ou perturbação funcional, de caráter temporário ou permanente.

Desta forma, a preocupação com a saúde e segurança do trabalhador implica na adoção de medidas preventivas contra acidentes de trabalhos e doenças ocupacionais, promovendo postos de trabalho seguros e saudáveis. O sucesso disto depende: da empresa reconhecer isto e adotar estes valores; ter um compromisso organizacional e uma boa comunicação sobre o assunto; envolver os trabalhadores nos processos decisórios sobre saúde; adotar políticas e práticas mais saudáveis (SOUZA-UVA e SERRANHEIRA, 2013).

Ainda dentro da questão social, surge a NBR 16001, a qual trata, além da saúde e segurança do trabalhador, temas mais amplos da responsabilidade social, como governança organizacional, direitos humanos e envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

NBR ISO 16001:2012 - Responsabilidade Social - Sistema de Gestão

Nas últimas décadas, as discussões e mobilizações da sociedade com temas associados à ética, direitos humanos, cidadania, desenvolvimento sustentável e inclusão social tem tomado relevância. Neste intuito, as organizações estão se preocupando em desenvolver e demonstrar seu interesse no seu desempenho social. Para isto, foi criada em 2004 pela ABNT a NBR 16001 que trata de diretrizes para a gestão da responsabilidade social nas instituições.

Esta norma foi revisada em 2012 e traz como princípios da responsabilidade social: responsabilização, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas, atendimento aos requisitos legais e outros requisitos subscritos pela organização, respeito às normas internacionais de comportamento e respeito aos direitos humanos. Esta norma pretende contribuir com as organizações em busca do desenvolvimento sustentável, ao mesmo tempo em que estimula para a irem além da conformidade legal (ABNT, 2012).

Dentre os aspectos a serem ressaltados da NBR16001, destaca-se a sua aplicação a qualquer tipo e porte de organização. Embora as normas de sistemas de gestão sejam mais comumente utilizadas por grandes empresas, esta norma foi elaborada de maneira que possa ser aplicada às demais companhias, assim como aos setores públicos e ao terceiro setor. Ela traz um entendimento amplo do termo responsabilidade social, associado ao desenvolvimento sustentável, que considera as dimensões econômica, social e ambiental. Outro ponto importante da norma é a importância ressaltada do comprometimento de todas as partes envolvidas: dirigentes e funcionários de todos níveis e funções. Ela determina que a alta direção defina a política a partir da consulta das partes interessadas, assegurando o comprometimento com a ética e com o desenvolvimento sustentável (OLIVEIRA *et al.*, 2007).

Comparando com a SA 8001, a NBR 16001 se destaca por focar nos requisitos para o sistema da gestão, visando a melhoria da organização, sem deixar de considerar os critérios que definem uma empresa responsável socialmente. Por sua vez, a SA 8001 está baseada em critérios restritivos de responsabilidade social (trabalho infantil, trabalho forçado, horário de trabalho, entre outros).

SA 8000:2014 - Responsabilidade Social 8000

De acordo com Nascimento (2007), os acidentes ambientais que aconteceram nas décadas anteriores repercutiram na área social, levando ao surgimento, na década de 1990, das normas SA 8000 e AA 1000. A norma SA 8000 é um sistema de auditoria similar a ISO 9000, mas com requisitos baseados nas diretrizes internacionais de direitos humanos, nas convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e nas leis trabalhistas nacionais. A norma AA 1000, lançada em 1999 *pelo Institute of Social and Ethical Account Ability (ISEA)* de Londres, é um padrão internacional de gestão da responsabilidade corporativa.

A SA 8000 está na sua quarta versão, sendo as anteriores de 2001, 2004 e 2008. É uma norma internacional emitida pela *Social Accountability International*, cujo objetivo é estabelecer ou melhorar o direito dos trabalhadores, das condições do local de trabalho e de sistema de gestão. É aplicável a qualquer organização, porte, localização geográfica ou setor industrial e estende-se aos fornecedores e subfornecedores, funcionários terceirizados e trabalhadores em domicílio. Dentre os elementos normativos que a SA 8001 destaca estão as Convenções da Organização Internacional do Trabalho.

Simfronio (2004) ressalta a importância do conhecimento sobre a legislação trabalhista vigente no país, ou de um corpo técnico qualificado no suporte, para ter êxito na

implementação da norma. Em sua pesquisa sobre a aplicação e resultados da norma no Brasil, destacou melhorias referente à credibilidade dos funcionários na empresa, abertura de novos mercados, bem como melhorias na comunicação. Os motivos que as empresas brasileiras buscaram a implementação da SA 8000 foram a antecipação das exigências de mercado, requisições de clientes e certificação das práticas já exercidas.

Com o advento da relação do desempenho econômico com o desempenho socioambiental, organizações e índices que tratam da sustentabilidade começaram a surgir para trazer diretrizes e padrões. Estes facilitam a avaliação e propiciam a divulgação do status das organizações quanto à sustentabilidade. Uma das primeiras instituições que surgiu definindo diretrizes para os relatórios de sustentabilidade foi a *Global Reporting Initiative*.

Global Reporting Initiative (GRI)

Em nível internacional, a *Global Reporting Initiative* (GRI) é uma organização independente que ajuda empresas, governo e organizações a entender e divulgar o seu impacto sobre as questões críticas de sustentabilidade. Estabelece padrões para relatório de sustentabilidade desde 1990, que permitem a sociedade, governo e as empresas a tomarem as melhores decisões com base nestes dados. Cerca de 92% das 250 maiores empresas do mundo utilizam os padrões GRI para relatórios de sustentabilidade (GRI, 2016).

A GRI foi criada em 1997 por meio da parceria da ONG *Environmentally Responsible Economies* (CERES) e do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) com objetivo de aumentar o rigor, a qualidade e aplicabilidade dos relatórios de sustentabilidade. Está baseado no *triple bottom line* e sugere que as informações do relatório estejam subdivididas da seguinte forma (GASPARINO e RIBEIRO, 2007): visão estratégica, perfil, estrutura de governança e sistema de gestão, sumário de conteúdo do GRI e indicadores de desempenho.

Os relatórios de sustentabilidade divulgam informações sobre os impactos sociais, ambientais e econômicos de uma organização, positivos ou negativos. Os conteúdos e indicadores, acordados internacionalmente, permitem a comparação entre as organizações e ficam disponíveis para as partes interessadas. As Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade são revisadas periodicamente com intuito de orientar adequadamente para que os relatórios de sustentabilidade sejam eficazes. O objetivo das Diretrizes G4, na quarta versão, é orientar as empresas a construírem relatórios de sustentabilidade relevantes, com informações de grande valor e determinantes para a organização, bem como tornar este processo uma prática padrão. Estas diretrizes foram definidas envolvendo centenas de relatores e profissionais de todo mundo, constituindo um marco internacional relevante que traz transparência e consistência aos relatórios (GRI, 2015).

O Brasil está em terceiro lugar no mundo em número de empresas que publicam relatórios de sustentabilidade. Em 2010, foram emitidos 160 relatórios baseados na GRI. Está representado por especialistas nos órgãos de governança da GRI e cerca de 40 empresas brasileiras estão no Programa de *Stakeholders* Organizacionais (GRI, 2016). Em termos de índice de sustentabilidade, no Brasil foi criado pela Bolsa de Valores de São Paulo o ISE, Índice de Sustentabilidade Empresarial, o qual será apresentado a seguir.

BOVESPA - Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

No âmbito econômico, surgem ações que valorizam boas práticas sociais e ambientais, como foi o lançamento do Índice de Sustentabilidade *Dow Jones* (*Dow Jones Sustainability Index*), em 1999, para empresas que tem capital aberto na bolsa de Nova York (ABDALA & TAKIMURA, 2012). O segundo índice lançado foi em 2001, pela bolsa de Londres, o

FTSE4Good, e o terceiro foi o JSE, de Joanesburgo, África do Sul, em 2003 (BACARJI e MARCONDES, 2010).

No Brasil, também houve uma iniciativa da BM&FBOVESPA (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros) com a criação do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Esta é uma ferramenta de análise de performance das empresas que tem capital aberto na bolsa de valores de São Paulo quanto à sustentabilidade corporativa, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa. Também amplia o entendimento sobre empresas e grupos comprometidos com a sustentabilidade. Iniciado em 2005, foi originalmente financiado pela *International Finance Corporation* (IFC), braço financeiro do Banco Mundial (BM&FBovespa, 2016).

O Investimento Sustentável e Responsável (ISR) foi definido pelo *European Sustainability Forum* (Eurosif) como um processo de investimento onde os objetivos econômicos, ambientais, sociais e de governança (*Environmental, Social and Governance* – ESG) estão alinhados. Neste contexto, o mercado de ações tem o papel de estimular a adoção dos critérios ESG, incrementando o ISR. De acordo com a pesquisa “*Sustainable Stock Exchanges: Real Obstacles, Real Opportunities*”, o número de índices vem aumentando e já ultrapassa a marca de 50 índices em diversas bolsas ao redor do mundo (MACEDO *et al.*, 2012)

Estes mesmos autores trazem um dado interessante de que o ISR vem crescendo e o seu desempenho é maior que os investimentos tradicionais; apresentam uma volatilidade menor o que torna a razão de retorno sobre o risco maior. Embora Rezende *et al.* (2008) e Machado *et al.* (2009) relatem que os retornos são semelhantes a outros índices. O relatório emitido pelo *MIT Sloan Management Review* (HAANAES *et al.*, 2012, apud MACEDO *et al.*, 2012) enfatiza o resultado de uma pesquisa realizada em 113 países com mais de quatro mil executivos. Nesta pesquisa, 70% dos entrevistados afirmam ter adotado a sustentabilidade na sua estratégia empresarial de forma contínua. Dois terços dos respondentes consideram a sustentabilidade como diferencial competitivo, sendo que em 2010 esse percentual era 55%; e 41% relataram que recebem demandas de serviços e produtos sustentáveis dos seus clientes, ou seja, o mercado demanda e com isto as empresas mudam.

Neste contexto, os administradores tem a oportunidade de perceber a necessidade de modificarem o seu planejamento estratégico, inserindo as variáveis ambientais e sociais na avaliação do seu negócio. Algumas empresas, inclusive, identificaram nichos de mercado voltados para produtos sustentáveis.

Para empresas que possuem capital aberto na Bolsa de Valores de SP, o ISE é uma alternativa interessante de validar suas práticas socioambientais. Este índice avalia diferentes aspectos da sustentabilidade do negócio, divididos em 7 dimensões (MACEDO *et al.*, 2012): geral, natureza do produto, governança corporativa, econômica-financeira e mudanças climáticas.

Andrade *et al.* (2013) realizaram uma pesquisa com empresas no período de 2006 a 2011 onde evidenciou que organizações de maior porte, maior rentabilidade e de maior potencial de risco ao meio ambiente, possuem maior probabilidade de aderirem ao ISE. Outros indicadores de sustentabilidade estabelecidos no Brasil foram os Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis, definidos pelo Instituto Ethos.

Instituto ETHOS de Empresas e Responsabilidade Social

No final da década de 1990 é criado no Brasil o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Trata-se de uma organização não governamental criada por empresas de diferentes setores e portes, que fortaleceu a discussão sobre ética nos negócios (ABDALA e TAKIMURA, 2012).

Os Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis objetivam avaliar o nível de sustentabilidade nos negócios e sua abrangência nas estratégias, políticas e processos. Ao mesmo tempo, colocam à disposição dos empresários, ferramentas de apoio para planejamento, compartilhamentos de dados com *stakeholders* e monitoramento de compromissos e pactos na cadeia de valor (INSTITUTO ETHOS, 2017).

Na sua concepção, foram consideradas a interação com outras iniciativas como a Norma ABNT ISO 26000, as Diretrizes G4 para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI) e o CDP. O questionário está dividido em quatro dimensões, as quais seguem o conceito ESG (*Environmental, Social and Governance*) descrito anteriormente e complementado pela dimensão Visão e Estratégia. As dimensões se desdobram em temas baseados na Norma ISO 26000, e estes, por sua vez, desdobram-se em subtemas e em indicadores (INSTITUTO ETHOS, 2017).

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, em parceria com o SEBRAE, escreveu um manual sobre responsabilidade social para micro e pequenas empresas onde ressaltou as 7 diretrizes para a responsabilidade social corporativa (INSTITUTO ETHOS, 2003):

- 1) Adote valores e trabalhe com transparência
- 2) Valorize empregados e colaboradores
- 3) Faça sempre mais pelo meio ambiente
- 4) Envolver parceiros e fornecedores
- 5) Proteja clientes e fornecedores
- 6) Promova sua comunidade
- 7) Comprometa-se com o bem comum

Estas diretrizes elencadas corroboram com o conceito de negócio sustentável definido pelo Instituto Ethos no seu manual de Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis (2007): atividade econômica direcionada ao lucro, desempenho social, ético e ambiental, com transparência aos públicos de interesse.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos deste trabalho foi de caráter qualitativo, exploratório descritivo, através do levantamento bibliográfico. Para este, foram selecionados livros e artigos científicos nas bases de dados, sites de periódicos: ANPAD, *Environment complete*, *Web of Science*, *Science Direct*, *SciELO*, *Lilacs* e *Google Scholar*. As consultas foram realizadas no período de junho de 2016 a junho de 2017, compreendendo artigos nacionais e internacionais. As palavras-chave utilizadas foram: desenvolvimento sustentável, sustentabilidade, socioambiental, gestão socioambiental, gestão social e responsabilidade social. Também foram pesquisadas as mesmas palavras em inglês: *sustainable development*, *sustainability*, *socio-environmental*, *social-environmental management*, *social management and social responsibility*. Foram lidos 94 artigos e selecionados 21 para este trabalho, com foco na dimensão social. Ressalta-se que este estudo

não pretendeu esgotar a bibliografia sobre o assunto, mas apenas coletar o suficiente para embasar o problema de pesquisa.

Foram analisadas as normas sobre gestão social: ABNT NBR 16001:2012 - Responsabilidade Social - Sistema de Gestão; SA 8000:2001 - Responsabilidade Social 8000 e OSHAS 18001:2007 - Sistema de gestão da segurança e da saúde do trabalho. Também foram analisados os requisitos sobre gestão social definidos/sugeridos pelas instituições de referência: GRI (*Global Reporting Initiative*), Bovespa (ISE- Índice de sustentabilidade empresarial) e Instituto Ethos de Responsabilidade Social. Com base nos requisitos das normas e das instituições de referência, foi elaborado o quadro resumo, instrumento de análise de aderência dos negócios à questão social.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta pesquisa buscou compilar os requisitos de gestão social sugeridos pelas normas e instituições de referência, com intuito de unificar estas informações para poder entender a dimensão das diretrizes sobre o assunto. Esta compilação é apresentada no Quadro 1, dividido em categoria de análise, requisito e referência. Manteve-se a numeração nos requisitos que a possuem no seu documento de origem (geralmente nas normas).

Quadro 1: Requisitos de responsabilidade social

Categoria de análise	Requisito	Referência (Órgãos certificadores)
Gestão Organizacional	3.3.2 Temas centrais da responsabilidade e suas questões: organização identificar questões pertinentes.	ISO 16001:2012
	Governança organizacional; Enraizamento na cultura organizacional; Compromissos éticos; Relações com a concorrência.	ETHOS (2016)
	Planejamento estratégico, ativos intangíveis (política e gestão), defesa da concorrência (política e gestão); relacionamento entre sócios, transparência, cumprimento legal (governança); conselho de administração; qualidade da gestão, prestação de contas, conduta e conflito de interesses.	ISE (2015)
	Produtos e serviços; Concorrência desleal;	GRI (2015)
Partes interessadas	3.3.1 Identificar partes interessadas; 3.4.2 Engajamento das partes interessadas; 3.4.4 Tratamento de conflitos e desavenças.	ISO 16001:2012
	9.7 Verificação externa e engajamento de partes interessadas.	SA 8001:2014
	Diálogo e engajamento das partes interessadas: <u>Comunidade:</u> Relações com organizações locais; Financiamento da ação social; Envolvimento com ação social. <u>Governo e sociedade:</u>	ETHOS (2016)

	<p>Contribuições para campanhas políticas; Construção da cidadania pelas empresa; Práticas anticorrupção e antipropina; Liderança e influência social; Participação em projetos sociais governamentais.</p> <p><u>Fornecedores:</u> Critérios de seleção e avaliação; Trabalho infantil na cadeia produtiva; Trabalho forçado na cadeia; Apoio ao desenvolvimento de fornecedores.</p> <p><u>Clientes:</u> Política de comunicação comercial; Excelência no atendimento; Conhecimento e gerenciamento dos danos potenciais de produtos e serviços.</p>	
	<p>Comunicação com partes interessadas; política de engajamento das partes interessadas; combate a corrupção; Relação com a comunidade; Relação com fornecedores e gestão de fornecedores; Natureza do produto: Impactos pessoais do uso do produto (riscos para consumidor ou terceiros); Impactos difusos do uso do produto; observância do princípio da precaução; informações ao consumidor; sanções judiciais ou administrativas.; Resolução de demandas de clientes; Relação com clientes e consumidores.</p>	<p>ISE (2015)</p>
	<p>Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos Ambientais; Comunidades Locais; Combate à Corrupção; Políticas Públicas; Conformidade; Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade; Avaliação Ambiental de Fornecedores; Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas; Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade; Responsabilidade pelo produto: Saúde e Segurança do Cliente; Rotulagem de Produtos e Serviços comunicações de Marketing; Privacidade do cliente; Conformidade</p>	<p>GRI (2015)</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalho infantil 2. Trabalho forçado 3. Saúde e Segurança 4. Liberdade de associação e direito à negociação coletiva 5. Discriminação 6. Práticas disciplinares 7. Horário de trabalho 8. Remuneração 9.10 Gestão de fornecedores e subcontratados 	<p>SA 8001:2014</p>

Práticas trabalhistas e direitos humanos	Público interno:- relação com sindicatos-gestão participativa-compromisso com o futuro das crianças-compromisso com o desenvolvimento infantil-valorização da diversidade-compromisso com a não-discriminação-compromisso com promoção da equidade de gênero-relações com trabalhadores terceirizados-política de remuneração,benefícios e carreira- cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho-compromisso com desenvolvimento profissional e empregabilidade-comportamento nas demissões-preparação para aposentadoria.	ETHOS (2016)
	Remuneração; princípios e direito nas relações de trabalho (Política e gestão); Participação em políticas públicas; Respeito à privacidade, uso da informação e marketing; diversidade e equidade; Contratação de trabalhadores terceirizados.	ISE (2015)
	Organização do trabalho, processo de seleção de pessoas, avaliação de desempenho, reconhecimento e incentivo, capacitação e desenvolvimento, saúde e segurança do trabalho, bem estar e satisfação das pessoas.	GRI (2015)
Escopo Sistema de Gestão	3.1 Requisitos gerais: sistema de gestão de responsabilidade social e escopo.	ISO 16001:2012
	4.1 Requisitos gerais: sistema de gestão da segurança e saúde.	OSHAS 18001:2007
	1. Intenção e escopo; 2. Sistema de gestão.	SA 8001:2014
	Gestão: Responsabilidade ambiental, planejamento, gerenciamento e monitoramento, certificações, compromisso global (biodiversidade).	ISE (2015)
Política	3.2 Política responsabilidade social.	ISO 16001:2012
	4.2 Política de SST.	OSHAS 18001:2007
	9.1 Política, procedimentos e registros.	SA 8001:2014
	Política ambiental: compromisso, abrangência e divulgação.	ISE (2015)
Recursos	3.3.7 Recursos, funções, responsabilidades e autoridades.	ISO 16001:2012
	4.4.1 Recursos, atribuições, responsabilidade, obrigação e autoridade.	OSHAS 18001:2007
	9.2 Equipe de desempenho social.	SA 8001:2014
	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades.	ISO 14001:2015
Riscos e oportunidades	Riscos e oportunidades; plano de contingência.	ISE (2015)
Aspectos sociais	3.3.3 Due Diligence: avaliar impactos e sua significância.	ISO 16001:2012

	4.3.1 Identificação de perigos, avaliação de riscos e medidas de controle.	OSHAS 18001:2007
	9.3 Identificação e avaliação de risco.	SA 8001:2014
	Gerenciamento dos impactos sobre meio ambiente e ciclo de vida de produtos e serviços; Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade.	ETHOS (2016)
	Consumo de recursos ambientais, emissões e resíduos críticos, emissões atmosféricas, efluentes líquidos e resíduos sólidos, seguro ambiental.	ISE (2015)
	Materiais, energia, água, emissões, efluentes e resíduos, transporte, biodiversidade.	GRI (2015)
Requisitos legais e conformidade legal	3.3.5 Requisitos Legais e outros; 3.6.2 Avaliação de atendimento de requisitos legais.	ISO 16001:2012
	4.3.2 Requisitos legais e outros requisitos 4.5.2 Avaliação da conformidade	OSHAS 18001:2007
	II Elementos normativos e sua interpretação	SA 8001:2014
	APP, reserva legal, passivos ambientais, requisitos administrativos, procedimentos administrativos, procedimentos judiciais; compromissos voluntários, compromisso fundamental; Cumprimento legal.	ISE (2015)
	Conformidade.	GRI (2015)
Objetivos, metas e programas	3.3.6 Objetivos, metas e programas.	ISO 16001:2012
	4.3.3 Objetivos e Programas.	OSHAS 18001:2007
	Minimização de entradas e saídas de materiais; Sustentabilidade da economia florestal.	ETHOS (2016)
Conhecimento e treinamento	3.4.1 Competência, treinamento e conscientização.	ISO 16001:2012
	4.4.2 Competência, formação e sensibilização.	OSHAS 18001:2007
	9.9 Treinamento e capacitação.	SA 8001:2014
	Educação e conscientização ambiental.	ETHOS (2016)
Comunicação	3.4.3 Comunicação.	ISO 16001:2012
	4.4.3 Comunicação, participação e consulta.	OSHAS 18001:2007
	9.5 Envolvimento e comunicação interna; 9.6 Gestão de reclamações e resolução.	SA 8001:2014
	Balço Social.	ETHOS (2016)
	Relatórios e divulgação.	ISE (2015)
	Relatórios de sustentabilidade.	GRI (2015)
Documentos e registros	3.5.2 Manual do sistema; 3.5.3 Controle de documentos; 3.5.4 Controle de registros.	ISO 16001:2012
	4.4.4 Documentação; 4.4.5 controle de documentos; 4.5.4 controle de registro.	OSHAS 18001:2007

Controle operacional	3.4.5 Controle operacional.	ISO 16001:2012
	4.4.6 Controle operacional.	OSHAS 18001:2007
Preparação e resposta a emergências	4.4.7 Preparação e resposta a emergência.	OSHAS 18001:2007
Monitoramento e medição	3.6.1 Monitoramento e medição.	ISO 16001:2012
	4.5.1 Medição e monitoramento.	OSHAS 18001:2007
	9.4 Monitoramento.	SA 8001:2014
	Gestão do desempenho; Demonstrações financeiras, lucro econômico; Equilíbrio do crescimento (razão g/g*).	ISE (2015)
	Desempenho econômico, presença no mercado, impactos econômicos diretos, práticas de compra.	GRI (2015)
Auditoria	3.6.4 Auditoria interna.	ISO 16001:2012
	4.5.5 Auditoria interna.	OSHAS 18001:2007
Análise pela direção	3.6.5 Análise pela alta direção.	ISO 16001:2012
	4.5.6 Revisão pela gestão.	OSHAS 18001:2007
Melhoria contínua	3.3.4 Identificação de oportunidades de melhoria e inovação 3.6.3 NC, ações corretivas e preventivas.	ISO 16001:2012
	4.5.3 Investigação de incidentes, NC, ação corretiva e preventiva.	OSHAS 18001:2007
	9.8 Ações corretivas e preventivas.	SA 8001:2014
	Compromisso com a melhoria da qualidade ambiental.	ETHOS (2016)

No quesito partes interessadas (*stakeholders*) pode-se observar que de um modo geral as normas trazem a necessidade de identificação e engajamento das partes interessadas. O Instituto ETHOS delinea as partes interessadas em governo e sociedade, comunidade e fornecedores, assim como o ISE, de uma forma mais sucinta e, somente o ISE, traz o cliente. Assim como Todorov *et al.* (2014) salientam, estratégias de responsabilidade social podem influenciar nos negócios da organização, como um bom relacionamento com as partes interessadas.

As práticas trabalhistas e direitos humanos trazem uma série de requisitos, muitos defendidos por legislações, que tem foco nos funcionários e nos fornecedores. Cinco das seis referências trazem a questão de saúde e segurança do trabalhador, sendo o quesito que mais se repete. Remuneração, discriminação, liberdade de associação, equidade de gênero, trabalho terceirizado, treinamentos e capacitações são citados em três referências. Já trabalho infantil e trabalho forçado são mencionados em duas referências, assim como horário de trabalho e reconhecimento e carreira. Apenas uma referência, ETHOS, cita preparação para aposentadoria e, GRI, direitos indígenas.

Os requisitos de um sistema de gestão social, o qual se baseia no ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Sendo que no *Plan* (Planejamento) temos: Política, aspectos e

impactos/riscos sociais, requisitos legais e conformidade legal, objetivos, metas e programas. No *Do* (Implementação) temos recursos, conhecimento e treinamento, comunicação, documentos e registros, controle operacional. Na fase do *Check* (Verificação) estão inclusos: monitoramento e medição, auditoria e análise pela direção e, por fim, na fase do *Act* (Ação), melhoria contínua. A ISO 16001:2012 e a OSHAS 18001:2007 contemplam todos itens por serem normas para implementação de sistemas de gestão. Quando a responsabilidade social passa a fazer parte da gestão operacional, ela amplia-se em relação à filantropia (BARBIERI, 2011).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dimensão social é uma parte importante para a busca da sustentabilidade nos negócios, uma vez que envolve os diversos *stakeholders*, como funcionários, sociedade, fornecedores e clientes. Mas para efetivamente aplicá-la e não se caracterizar apenas como filantropia, ela precisa fazer parte do sistema de gestão da empresa, estar inserida no seu planejamento, ter objetivos, metas e programas bem definidos, com indicadores para monitorar sua eficácia. Com isto poderá trazer vários benefícios ao negócio, como redução de custos, melhoria no ambiente de trabalho e bem-estar do funcionário e melhoria na imagem, além da fidelização de clientes.

A escolha por seguir uma ou outra norma/ instituição, depende das decisões estratégicas da empresa e do contexto no qual está inserida, podendo ela selecionar e criar o seu compilado de diretrizes. Se a empresa desejar certificar sua gestão social, três normas permitem isto: ISO 16001:2012, OSHAS 18001:2007 e SA:8000. São facilmente integradas a outros sistemas de gestão que a empresa possa já possuir, como gestão da qualidade (ISO 9001) e gestão ambiental (ISO 14001).

Em trabalhos futuros sugere-se incluir a ISO 26001:2010, que embora não seja certificável, traz diretrizes para a responsabilidade social dos negócios. Também podem ser desenvolvidos indicadores com base nestes requisitos para calcular o índice de aderência do negócio à dimensão social. Este trabalho servirá de base para pesquisa futura com aplicação do instrumento elaborado e análise empírica do negócio quanto ao atendimento destes requisitos.

No tripé da sustentabilidade, a dimensão social, junto com a ambiental, formam a base de sustentação para o negócio, porque ele depende da disponibilidade de matérias-primas de qualidade (que vem da natureza) e de fornecedores, funcionários e clientes satisfeitos e comprometidos (social), fazendo com que empresas que tem esta preocupação, tenham uma melhor inserção no mercado e uma melhor visibilidade, contribuindo para solidez do negócio.

REFERÊNCIAS

ABDALA, E.C.; TAKIMURA, M.T. **Estratégia e Responsabilidade Socioambiental: Uma Análise de Conteúdo em Instituições Financeiras Nacionais e Estrangeiras Instaladas no Brasil**. Internext: Revista eletrônica de negócios internacionais da ESPM. Vol. 7 n. 2, p. 156-186. São Paulo, 2012. Disponível em <http://internext.espm.br/index.php/internext/article/view/145/141>>. Acesso em 24 jun. 2016.

ALIGLERI, L.; ALIGLERI, L. A.; KRUGLIANSKAS, I. **Gestão Socioambiental: responsabilidade e sustentabilidade do negócio**. São Paulo: Atlas, 2009.

ALMEIDA, I. M.; VILELA, R. A. G. **Modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho**. 1ª ed. Piracicaba: CEREST, 2010.

AMORIM, T. N. G. F. Responsabilidade Social Corporativa. IN: Albuquerque, J. L. (org). **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social: conceitos, ferramentas e aplicação**. São Paulo: Atlas, 2009.

ANDRADE, L. P.; BRESSAN, A. A.; IQUIAPAZA, R. A.; MOREIRA, B. C. M. **Determinantes de Adesão ao Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBOVESPA e sua Relação com o Valor da Empresa**. Revista Brasileira de Finanças, vol. 11, n. 2, pp. 181–213. Rio de Janeiro, 2013ASHLEY, P. A. (Coord.) **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). **NBR ISO 16001: Responsabilidade Social - Sistema da Gestão- Requisitos**. Rio de Janeiro, 2012

BACARJI, C.; MARCONDES, A. **ISE: sustentabilidade no mercado de capitais**, 1ª Ed. São Paulo: Report Ed, 2010. 173 p.

BARBIERI, J.C. **Gestão Ambiental Empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

BM&FBOVESPA: **Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros**. Disponível em: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/>. Acesso em 25 jun. 2016.

BRASIL. Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial**, Brasília, 14 ago.

British Standards Institution (BSI). OSHAS 18001: **Sistema de Gestão da Segurança e da Saúde do Trabalho - requisitos**. Reino Unido, 2007.

FRANCO, T.; DRUCK, G. **Padrões de industrialização, riscos e meio ambiente**. Ciência e Saúde Coletiva, v. 3, n. 2, p. 61-72. Rio de Janeiro, 1998. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63013484006>>. Acesso em 20 jun. 2017.

FURTADO, R. A.; COSTA, G. F. M.; MAGALHÃES, K. M. B.; NAKAGAKI, L. K. R.; FONSECA, N. M. M. **Uma Análise de Balanços Sociais Empresariais a partir de uma Comparação entre os Modelos Ethos, Ibase e GRI**. XXXIII Encontro da ANPAD. São Paulo, 2009.

GASPARINO, M. F.; RIBEIRO, M. S. **Análise de relatórios de sustentabilidade, com ênfase na GRI: comparação entre empresas de papel e celulose dos EUA e Brasil**. Revista de Gestão Social e Ambiental, v. 1, n. 1, p.102-115. São Paulo, 2007.

GRI: *Global Reporting Initiative*. **Princípios para Relato e Conteúdos Padrão das Diretrizes G4**. 2. ed. Amsterdã, Holanda: 2015. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Brazilian-Portuguese-G4-Part-One.pdf>>.. Acesso em 20 fev. 2017.

GRI: **Global Reporting Initiative**. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>>. Acesso em 28 jun. 2016

Instituto ETHOS de Empresas e Responsabilidade Social; Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). **Responsabilidade social empresarial para micro e pequenas empresas**. São Paulo, 2003.

Indicadores ETHOS de Responsabilidade Social Empresarial 2007. São Paulo: Instituto ETHOS, 2007.

Instituto ETHOS de Empresas e Responsabilidade Social. **Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis**. São Paulo, 2016.

MACEDO F.; BARBOSA H.; CALLEGARI I.; MONZONI M.; SIMONETTI R. **O VALOR DO ISE: Principais estudos e a perspectiva dos investidores**. São Paulo: FGV, 2012.

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

MUNCK, L.; BANSI A.C.; GALELLI, B. **Sustentabilidade em contexto organizacional: uma análise comparativa de modelos que propõem trajetórias para sua gestão**. Revista de Ciências da Administração, UFSC, v. 18, n.44, p.96. Florianópolis, SC, 2014.

NASCIMENTO, L. F. **Quando a Gestão Ambiental e Gestão Social se encontram**. XXXI Encontro da ANPAD, RJ: 2007. Disponível em :<<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/TC%20APS-C3285.pdf>>. Acesso em 01 jun 2016.

OLIVEIRA, L. G. L.; OLIVEIRA, M.C.; PINTO, F. R.; LIMA, D. P. **Responsabilidade social corporativa: estudo comparativo das normas socioambientais**. Revista Contemporânea de Economia e Gestão, v. 5, n. 2, p. 41-54, 2007.

PEREIRA, N. A. **Desenvolvimento Sustentável**. Revista Jurídica do Uniaraxá. 2012. Disponível em: <<http://www.uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/juridica/article/view/175/164>>. Acesso em 18 mar. 2015.

TACHIZAWA, T.; ANDRADE, R. O. B. **Gestão Socioambiental: estratégias da nova era da sustentabilidade**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

TODOROV, M. C. A.; SILVA, N. C.; KNISS, C. T.; MARTINS C. B. **Sustentabilidade no gerenciamento de projetos: indicadores de sustentabilidade**. ENGEMA, volume 16. São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/275716137_Sustentabilidade_no_gerenciamento_d_e_projetos_Indicadores_de_Sustentabilidade>. Acesso em 20 abr. 2017.

SIMFRONIO, T. **Responsabilidade social corporativa: um estudo de aplicação e resultados da norma SA8000 no Brasil**. 2004. Disponível em: <http://www.inclusion.com.br/sa8000_aplicacao_e_resultado_no_brasil.pdf>. Acesso em: 20 maio 2017.

Social Accountability International (SAI). **SA 8000:2014: Responsabilidade Social 8000 - Norma Internacional**. 4ª edição. Nova York, EUA, 2014.

SOUZA-UVA, A.; SERRANHEIRA, F. **Trabalho e Saúde/ (Doença): o desafio sistemático da prevenção dos riscos profissionais e o esquecimento reiterado da promoção da saúde**. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, v. 11, n. 1, p. 43 -49, 2013.