



As normas de gerenciamento ISO da terceira geração: Responsabilidade Social Corporativa

Jorge Emanuel Reis Cajazeira

Gerente Corporativo Excelência Empresarial – Suzano BahiaSul
Coordenador Grupo Tarefa de Responsabilidade Social Corporativa – ABNT

INTRODUÇÃO

O comportamento dos consumidores e suas manifestações relacionam-se com os momentos diferentes da história da humanidade, além das características e influências sociológicas e culturais das regiões e países em que vivem.

Em um cenário de economia global os consumidores estão cada vez mais direcionados a solicitarem das empresas compromissos sociais. Pesquisas realizadas pelo “*Envirovics International*” e conduzidas sobre cerca de 25.000 consumidores em 23 países conclui que 67% dos consumidores americanos estão dispostos a punirem empresas socialmente incorretas, na Europa 53%, África 37% e América Latina 31%.

No Brasil o Instituto Ethos realizou duas pesquisas em 2000 e 2001 em nove regiões metropolitanas do país, envolvendo 1002 pessoas entre 18 e 74 anos, com base nas cotas do IBGE. O levantamento brasileiro faz parte da pesquisa *The Millennium Poll on Corporate Social Responsibility* coordenada pelo *Envirovics Internacional*. As conclusões apontam para o tratamento justo com os funcionários e a ética nos negócios como o fator preponderante do consumidor para julgar a qualidade de uma Organização.

Os dados internacionais e nacionais demonstram a crescente preocupação mundial em torno do assunto, seguindo esta tendência, inclusive, o Prêmio Nacional da Qualidade instituiu o seu oitavo critério denominado SOCIEDADE, já em 2003.

Para conceituar Responsabilidade Social as definições disponíveis para o assunto podem ser assim analisadas:

- Não existe uma única definição, não há consenso mesmo em como denominar o assunto. Termos mais utilizados: “Cidadania Corporativa”, “Desenvolvimento Sustentável”, “Ética Corporativa”, “Responsabilidade Social Corporativa”.
- O World Business Council on Sustainable Development (WBSCD) define “Responsabilidade Social Corporativa” como “O compromisso do negócio em contribuir para o desenvolvimento econômico sustentável, trabalhando com empregados, suas famílias, a comunidade local e a sociedade para contribuir com a melhoria da qualidade de vida”
- Business for Social Responsibility define como “Decisão do negócio em comprometer-se com os valores éticos, a adequação legal, o respeito as pessoas, a comunidades e o meio ambiente”
- Todas as definições envolvem no entanto o conceito de triple-bottom-line ou seja, a mensuração do desempenho de uma organização responsável socialmente passa pelos parâmetros econômicos, sociais e ambientais.

Dos conceitos apresentados alguns pontos fundamentais emergem:

- O processo de fabricação e entrega de serviços, sob o ponto de vista sócio-ambiental, é tão importante quanto os próprios produtos e serviços e suas implicações legais, de segurança e de disposição.
- As obrigações e compromissos do negócio se estendem desde a cadeia de fornecimento, aos clientes, aos trabalhadores e suas famílias, aos investidores, aos acionistas e ao governo.
- O atendimento da legislação e códigos pertinentes é fundamental, mas o espírito da responsabilidade corporativa vai na direção da superação dos parâmetros legais.

- Transparência, balanços de atividades e disponibilização das informações ao público são essenciais.
- A responsabilidade social corporativa se estende ao marketing e a marca institucional que a organização quer projetar.

O ASSUNTO RESPONSABILIDADE SOCIAL NA ISO

A ISO – *International Organization for Standardization*, foi estabelecida em 1946 como uma confederação internacional de **órgãos nacionais de normalização** de todo o mundo.

As séries de sistemas de gerenciamento atualmente disponíveis na ISO são consideradas como dois dos grandes sucessos de modelos empresariais do final do século XX.

De acordo com a mais recente pesquisa ISO, a de dezembro de 2000, foram distribuídos mais de 408.000 certificados ISO 9001 e 22.000 certificados ISO 14001 no mundo. Extrapolando as base das taxas crescentes dos últimos anos, haverá meio milhão de certificados com base nas normas ISO 9001 e ISO 14001 distribuídos até dezembro de 2002.

Com a força desta premissa e com base na demanda mundial sobre o tema, Responsabilidade Social, no seu encontro realizado entre os dias 30 de abril e 1º de maio de 2001, o Conselho ISO aprovou uma resolução ressaltando a importância dos assuntos emergentes em relação a responsabilidade social e convidou seu Comitê de Política de Consumidor (COPOLCO) a considerar a viabilidade de Normas Internacionais nessa área.

O COPOLCO, em seu encontro realizado nos dias 15 e 16 de maio de 2001 em Oslo, Noruega, conheceu a resolução do Conselho e concordou em explorar a conveniência e viabilidade em desenvolver Normas ISO para responsabilidade social corporativa de avaliação de desempenho, compromisso e práticas governamentais. O Grupo de Trabalho COPOLCO sobre “Proteção ao Consumidor no Mercado Global” foi encarregado da responsabilidade de estudar o problema e emitiu suas recomendações no encontro da plenária COPOLCO em junho de 2002, que foi realizado em Trindade e Tobago e assim sumarizado:

- Recomenda o Conselho da ISO começar a trabalhar no desenvolvimento de normas de Sistema de Responsabilidade Social Corporativa o mais rapidamente possível. As Normas criariam uma estrutura de gerenciamento internacional para que as empresas as auxiliassem na operacionalização das obrigações sociais e, por extensão, criariam oportunidades iguais para as empresas demonstrarem o seu comportamento social, independentemente de onde operam, além de, auxiliariam os esforços de governo para proteger consumidores e a sociedade em geral.
- Devido à ampliada credibilidade do mercado associada aos normas da ISO (ao contrário do que ocorre com os instrumentos alternativos da ISO, que gozam de menos credibilidade), recomenda que as normas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) da ISO sejam desenvolvidos à partir do trabalho de normas existentes (ISO 14001 e ISO 9001) e sejam coordenados e alinhados com outras iniciativas e requisitos da ISO, conforme apropriado. Assim como a série ISO 9000 e 14000, as normas de RSC da ISO deveriam ser capazes de operação na base de autodeclarações ou através de certificação independente.
- Conclui que é altamente recomendado que a ISO atue rapidamente nessa área, para atender à demanda de uma necessidade clara e urgente das empresas, consumidores e outras partes interessadas a respeito de avaliações de desempenho aceitas internacionalmente e reduzir a confusão reinante no mercado.
- Embora o escopo completo do trabalho das normas de RSC na ISO ainda dependa de discussões internacionais, o conceito do *triple-bottom-line* (meio ambiente, fatores econômicos e sociais) deverá ser o modelo orientativo da nova série, ademais, considera-se que como patamar mínimo o escopo deva incluir:
 1. Adequação as regulamentações e legislação das normas internacionais relacionadas com o tema, particularmente: consumidores, leis trabalhistas, direitos humanos, saúde, segurança e higiene.
 2. Desenvolvimento, implantação e comunicação de práticas relacionadas a Responsabilidade Social e políticas relativas a ética, incluindo mecanismos de proteção a corrupção e propina.

3. Treinamento.
4. Relações com partes interessadas, doações e voluntariado.
5. Mensuração e publicação de relatórios de desempenho social à sociedade em geral.

Com base no trabalho do COPOLCO, a ISO determinou considerou que o tema demandava, de fato, padronização internacional. Assim foi requerido ao TMB (Technical Management Board), órgão técnico máximo da ISO, a criação de um grupo de especialistas mundiais (Advisory Group), no qual, coube ao Brasil a nomeação de um *expert* não oriundo da Indústria. Tal grupo vai determinar até o mês de março as condições de contorno (escopo, definições, normas requeridas e exclusões necessárias) para que seja iniciado a construção da terceira geração de normas de gerenciamento (a primeira ISO 9001 em 1987, a segunda ISO 14001 em 1996).

O nome do representante brasileiro para o grupo que vai definir o escopo de um provável novo comitê da ISO é o do Marcos Egydio, superintendente do ECOFUTURO, ONG de missão sócio-ambiental.

O ASSUNTO RESPONSABILIDADE SOCIAL NA ABNT

Considerando-se os cenários descritos, a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, decidiu em reunião realizada em São Paulo em 12 de dezembro de 2002 estabelecer o Grupo Tarefa sobre Responsabilidade Social Corporativa – GTRSC.

O Grupo Tarefa sobre Responsabilidade Social Corporativa - GTRSC terá como missão produzir e disseminar os conceitos relativos à Gestão Social Corporativa e suas ferramentas auxiliares, com base nos estudos desenvolvidos pela ISO – International Organization for Standardization, observando as condições de integração econômica internacional e contribuindo para a consolidação do Gerenciamento Social na sociedade brasileira.

Para cumprir com esta missão considera-se fundamental atender aos seguintes objetivos:

- Acompanhar o desenvolvimento internacional, no âmbito da ISO, das discussões estratégica sobre as normas de Responsabilidade Social.
- Organizar o Comitê Brasileiro de Responsabilidade Social, espelho do futuro TC na ISO, ou dependendo do desenvolvimento dos trabalhos internacionais, criar o Comitê Brasileiro de Responsabilidade Social visando a criação de normas exclusivamente nacionais.
- Atuar de forma a influenciar os trabalhos dos grupos estratégicos na ISO, relacionados ao tema, no sentido de contemplar os interesses da sociedade brasileira;
- Atuar de forma a influenciar os trabalhos dos foros regionais de normalização relacionado ao tema, notadamente na Comissão Mercosul de Normalização - CMN e Comissão Pan-americana de Normalização - COPANT, no sentido de contemplar os interesses da sociedade brasileira;
- Manter-se informado e atualizado com relação às tendências e iniciativas nacionais, internacionais e regionais;
- Manter a sociedade brasileira informada sobre o tema, contribuindo para a compreensão de seus impactos potenciais e para a ampliação do debate e participação brasileira.

CONCLUSÕES

A iniciativa da ISO em estudar e recomendar o conjunto de normas de Responsabilidade Social é bem-vinda na sociedade brasileira. Normas não ligadas a ISO, muito embora úteis para orientação da Sociedade, não são frutos do consenso mundial e subordinadas a interesses específicos de organizações, ainda que, bem intencionadas.

Todavia, cabe aos brasileiros, uma organização efetiva para que os interesses nacionais estejam contemplado na futura série social da ISO. O grupo tarefa da ABNT, sobre o tema, está aberto para que toda a sociedade organizada brasileira possa opinar naquela que será a terceira geração (talvez a mais polêmica) de normas de gerenciamento na ISO.