

ISO 26000: Uma Análise da Norma Internacional de Responsabilidade Social

Cristiana Malfacini Melo¹

cmmelo@inmetro.gov.br

Prof. Eduardo Rodrigues Gomes, Ph. D.²

gomeser@uol.com.br

¹ Universidade Federal Fluminense (UFF), Laboratório de Tecnologia, Gestão de Negócios e Meio Ambiente (LATEC), Centro Tecnológico - Niterói, RJ, Brasil

² Universidade Federal Fluminense (UFF), Laboratório de Tecnologia, Gestão de Negócios e Meio Ambiente (LATEC), Centro Tecnológico - Niterói, RJ, Brasil

RESUMO

A Responsabilidade Social vem se configurando, cada vez mais, como um modelo de gestão que confere às organizações diferenciais competitivos. Neste sentido, organizações de todos os tipos estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Com este objetivo, várias ferramentas de gestão têm sido criadas, estando entre elas a norma internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, que se encontra em processo de construção. A ISO 26000 se constitui numa potencial referência mundial em relação ao tema Responsabilidade Social. Diante deste contexto, torna-se importante fazer uma análise de seu esboço, uma vez que a mesma tende a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países. O presente estudo tem como objetivo analisar as possíveis limitações e benefícios da ISO 26000, além da inclusão do princípio “engajamento das partes interessadas” em seu conteúdo.

Palavras-Chave: Responsabilidade Social. Normalização. ISO 26000.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility has been more and more associated to competitive advantage. Hence, organizations are increasingly concerned about reaching and demonstrating environmental, economic and social performances which are consistent with recognized business practices. For that purpose, many management tools have been and are yet being created among them International Standard for Social Responsibility, ISO 26000, which is still under development. The ISO 26000 Guidance Standard represents a possible international reference in relation to Social Responsibility. Within this context, it becomes important to analyze its development, since it leads to a universalization of definitions, concepts, practices and ways to implement Social Responsibility in organizations from different countries. The present study aims to analyze its possible limitation and benefits and the incorporation of principle “stakeholders engagement” by ISO 26000 standard.

Keywords: Social Responsibility. Standardization. ISO 26000

1. INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

O desenvolvimento técnico-científico, nas últimas décadas, tem gerado grandes conquistas. No entanto, a sociedade global vem constatando um aprofundamento das desigualdades sociais e dos impactos no meio ambiente. Uma reflexão a respeito do modelo de desenvolvimento atual, portanto, torna-se necessária. Diante deste cenário, uma prática

“socialmente responsável” ganha espaço na gestão dos negócios, colocando as pessoas no centro dos processos e preconizando um novo modelo de gestão.

A Responsabilidade Social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e consegue incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários (BICALHO, 2003: 369)

A gestão com Responsabilidade Social prioriza a relação da organização com suas partes interessadas (público interno, fornecedores, clientes, comunidade de entorno, entre outros), visando o desenvolvimento sustentável. Esta premissa desperta o apoio da sociedade, gerando, portanto, a obtenção de diferenciais competitivos para as organizações que adotam este modelo de gestão.

Neste sentido, as organizações estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Com este objetivo, várias ferramentas de gestão da Responsabilidade Social têm sido criadas, dentre elas a norma internacional ISO 26000, que se encontra atualmente em processo de construção.

1.2 FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Normas técnicas internacionais, em geral, são utilizadas por grande parte das organizações, devido à credibilidade de seus critérios técnicos e processos de construção. Sendo assim, as mesmas obtêm grande adesão e acabam sendo indutoras de novas formas de gestão que podem influenciar substancialmente a rotina das organizações. Uma norma internacional deve ser o resultado de um consenso entre a maioria dos países. No caso de uma norma de Responsabilidade Social, cabe ressaltar que as diferentes realidades entre os países - culturais, econômicas, sociais e legais – problematizam sobremaneira a construção deste tipo de instrumento normativo.

1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO

Este trabalho tem como objetivo a análise das seguintes questões:

- Inclusão do “engajamento das partes interessadas (*stakeholders*)”, princípio típico da Responsabilidade Social, no conteúdo da ISO 26000;
- Possíveis limitações e benefícios da ISO 26000, uma vez que a mesma tem o desafio de buscar um consenso sobre a gestão socialmente responsável em nível internacional.

1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O estudo foi estruturado, principalmente, a partir do tema gestão da Responsabilidade Social e está limitado à análise do conteúdo da ISO 26000 – descrita por meio de documentos oficiais gerados pelo grupo de trabalho de elaboração da mesma (*Resolution ISO/TMB 35/2004, New Work Item Proposal on Social Responsibility; ISO/TMB/WG SR N 49 e ISO/TMB/WG SR N 29*).

A análise do conteúdo da elaboração da futura ISO 26000 é limitada à verificação da inclusão do princípio típico da Responsabilidade Social “engajamento das partes interessadas (*stakeholders*)” e à relação das possíveis limitações e benefícios que a ISO 26000 pode gerar.

1.5 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO

A importância de se fazer uma análise do conteúdo da ISO 26000 justifica-se pelo fato da mesma poder vir a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países, com culturas eminentemente locais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Segundo Duarte & Torres (2005), como a questão do lucro e da produtividade eram prioridades absolutas, era de esperar que a única parte interessada no passado fosse o acionista. Com isso, o público mais importante para as organizações eram seus *shareholders*, aqueles que investiam e aguardavam os lucros oriundos do negócio da empresa.

Em virtude da modificação estrutural da maneira de fazer negócios, a questão de quem ou quais grupos precisam ser considerados - quando se está em jogo a sobrevivência organizacional - deve ser amplamente estudada. Para atingir esse modelo de gestão responsável, torna-se essencial que a organização conheça e entenda seus parceiros, a mudança que estes vivenciam e a dinâmica dessa relação. Cada parceiro interage e exerce uma influência na organização que deve ser identificada e analisada por ela.

Daft (1999) afirma que a Responsabilidade Social de uma organização deve considerar todas as relações e práticas existentes entre as chamadas “partes interessadas ligadas à organização” (*stakeholders*) e o ambiente ao qual pertence.

Lara & Pinto (2004) conceituam *stakeholders* como pessoas ou grupos que têm ou reivindicam posse, direitos ou interesses em uma organização.

Duarte & Torres (2005) afirmam que a capacidade da organização estabelecer uma comunicação aberta, eficaz, ética e transparente com seus parceiros é tão importante quanto a alta produtividade e a capacidade de inovação tecnológica.

Assim, segundo Roddick (2002) uma empresa globalizada – mundial ou não – é aquela que tem uma visão do todo – de si mesma, das pessoas que trabalham nela e do mundo que está ao seu redor.

2.2. A GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO UM DIFERENCIAL ESTRATÉGICO PARA AS ORGANIZAÇÕES

Além dos diversos estudos e debates em torno da Responsabilidade Social, outro aspecto bastante discutido são os motivos que levam uma organização a agir de forma socialmente responsável. Bicalho (2003) chega a afirmar que padrões de qualidade, preços competitivos e *marketing* diferenciado não garantem mais a perpetuação da empresa no mercado.

Ashley (2002) ressalta que, ligada a esse modo de pensar, está a conscientização, por parte das organizações, do crescente poder de mobilização da sociedade civil para demandar das empresas atitudes éticas e responsáveis e afetar negativamente a empresa quando o público percebe procedimentos que não estão de acordo com os padrões de ética exigidos.

Neste sentido, a empresa precisaria ser socialmente responsável porque a cobrança da sociedade civil atingiu níveis sem precedentes e a empresa precisa manter sua boa imagem perante o público, sob pena de perder seus consumidores.

Uras (1999) afirma que a Responsabilidade Social deve ser focada na gestão empresarial, cada vez mais, não somente pelas considerações de natureza ética, mas também pelo fato de se constituir um bom negócio. Segundo Bicalho (2003), dentre as vantagens obtidas pela organização, destacam-se os benefícios mercadológicos e de imagem. Outra questão relevante em suas argumentações é de que uma empresa que deseja ter uma imagem pública positiva deve demonstrar interesse pelos objetivos sociais da comunidade.

3. A NORMA ISO 26000

3.1 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO)

A *International Organization for Standardization* (ISO) foi criada oficialmente em 1947, por uma iniciativa de 25 países, com o objetivo de facilitar a coordenação e unificação, no âmbito internacional, de normas industriais. Sediada em Genebra, a ISO se constitui, atualmente, na maior organização do mundo de desenvolvimento de normas técnicas internacionais. É uma organização não governamental, integrada pelos principais organismos nacionais de normalização, tendo um representante por país, contando, atualmente, com 153 membros.

A Organização Mundial do Comércio (OMC) possui uma parceria estratégica com a ISO, no sentido de promover um sistema mundial de comércio em bases igualitárias. Os signatários do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (TBT) se comprometeram a promover e utilizar normas internacionais do tipo das desenvolvidas pela ISO, que proporcionam uma linguagem técnica comum entre fornecedores e clientes.

As normas das famílias ISO 9000 (sistemas de gestão da qualidade) e ISO 14000 (sistemas de gestão ambiental) estão entre as mais amplamente conhecidas e bem sucedidas normas já elaboradas. As normas ISO 9000 se tornaram uma referência internacional para os requisitos de qualidade e as normas ISO 14000 ajudam as organizações a vencerem seus desafios ambientais.

3.2 O HISTÓRICO DA ISO 26000

Segundo Ursini & Sekiguchi (2005), com base na demanda mundial sobre o tema Responsabilidade Social, o Conselho da ISO convidou seu Comitê de Política do Consumidor (COPOLCO), em maio de 2001, a considerar a viabilidade de normas internacionais nessa área. Após um ano de estudo, o COPOLCO sugeriu ao *Technical Management Board* da ISO (ISO/TMB) - comitê técnico que delibera as principais resoluções da ISO - que fosse criado um grupo de especialistas no tema, encarregado de recomendar à ISO se ela deveria ou não prosseguir na elaboração de uma norma de Responsabilidade Social. Este grupo foi denominado *Strategic Advisory Group* (SAG).

O SAG finalizou em abril de 2004 o relatório *Working Report on Social Responsibility* após uma série de pesquisas, discussões e reuniões em âmbito internacional. Esse relatório buscou trazer o estado da arte da Responsabilidade Social no mundo e os principais pontos a serem considerados pela ISO nesta área. Foram destacados os dois aspectos abaixo:

- Tópicos relacionados à normalização da Responsabilidade Social: necessidade ou não da normalização; custos e benefícios; iniciativas já existentes neste campo; integração dos aspectos ambientais, econômicos e sociais; integração dos

instrumentos legais e outros requisitos; normalização de processos ou desempenho e aplicação de normas e Responsabilidade Social nos diversos setores;

- Capacidade da ISO desenvolver um trabalho na área de Responsabilidade Social: discussão sobre a competência da ISO para desenvolver uma norma de Responsabilidade Social; qual o conhecimento que a ISO deveria desenvolver nesse campo; quais partes interessadas deveriam ser envolvidas no processo; como a ISO deveria relacionar-se com as demais iniciativas existentes no campo da Responsabilidade Social e outras questões.

A partir das contribuições do SAG, decidiu-se realizar a Conferência Internacional da ISO sobre Responsabilidade Social, que ocorreu em Estocolmo, Suécia, em junho de 2004. Esta Conferência teve por objetivo discutir os pontos apresentados pelo SAG e aprofundar o debate com a comunidade internacional e países membros, visando a construção de um consenso em relação à Responsabilidade Social e sua normalização. Participaram desta conferência cerca de 350 pessoas de 66 países, incluindo 33 países em desenvolvimento, representantes de diversas partes interessadas, como institutos de normalização, empresas, governos, trabalhadores, consumidores, acadêmicos, organizações não governamentais, entre outros. Após a Conferência Internacional de Estocolmo, o ISO/TMB estabeleceu a Resolução ISO/TMB 35/2004, na qual confirmou a recomendação do SAG sobre a necessidade do desenvolvimento de uma norma que apresentará diretrizes, escrita em linguagem de fácil entendimento, sem ser um documento de requisitos (voltado para certificação). Reconheceu, ainda, a complexidade do tema e a necessidade de se reforçar as declarações da Organização das Nações Unidas e da Organização Internacional do Trabalho, assim como outras iniciativas voluntárias existentes nesse campo. Ressaltou, entre outros assuntos, a necessidade da intensa participação internacional, de diversas partes interessadas e, especialmente, de esforços da ISO para facilitar a participação de *experts* de países em desenvolvimento, organizações não governamentais, consumidores e demais grupos com recursos limitados.

Finalmente a resolução informou que os trabalhos deveriam ser liderados por uma parceria entre um país desenvolvido e um país em desenvolvimento, no sistema de condução denominado *twinning*. O ISO/TMB elaborou uma proposta formal de desenvolvimento da norma de diretrizes internacional de Responsabilidade Social, o *New Work Item Proposal on Social Responsibility* e submeteu à votação de todos os seus países membros. Foi definido então que o grupo responsável pela coordenação mundial dos trabalhos, o Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO (ISO/TMB WG) seria liderado em conjunto pelas entidades normalizadoras de um país industrializado (o Instituto Sueco de Normalização ou SIS - *Swedish Standards Institute*) e de um país “em desenvolvimento” (a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas). Assim, em decisão histórica, juntamente com a Suécia, o Brasil passou a presidir e secretariar de maneira compartilhada o ISO/TMB WG de Responsabilidade Social da ISO. Inaugurou-se, com isso, o processo de elaboração da chamada “terceira geração de normas”, após as séries ISO 9000 (gestão da qualidade) e ISO 14000 (gestão ambiental). A previsão é que a ISO 26000 – numeração adotada para a norma de Responsabilidade Social – esteja concluída em 2008.

3.3 AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA ISO 26000

O Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO (ISO/TMB WG) é constituído por mais de 360 *experts* e observadores de mais de 60 países. Os *experts* e observadores participam do processo de construção da ISO 26000 de duas formas – por meio de delegações nacionais ou das chamadas organizações *D-liaison*. As delegações nacionais são compostas por representantes das seguintes partes interessadas da sociedade:

consumidores, empresas, governo, organizações não governamentais, trabalhadores e outros. Já as organizações *D-liaison* são relevantes organizações internacionais ou regionais, como por exemplo: *Consumers International*, OIT (Organização Internacional do Trabalho), Pacto Global da ONU (Organização das Nações Unidas), entre outros.

O ISO/TMB WG realizou, até o presente momento, três reuniões que aconteceram, respectivamente, no Brasil, Tailândia e Portugal. Estas reuniões definiram as principais resoluções a respeito da ISO 26000. Seguem abaixo as principais características desta norma:

- será uma norma de diretrizes, sem propósito de certificação;
- não terá caráter de sistema de gestão;
- não reduzirá a autoridade governamental;
- será aplicável a qualquer tipo e porte de organização (empresas, governo, organizações não governamentais, etc);
- será construída com base em iniciativas já existentes (não será conflitante com tratados e convenções existentes);
- enfatizará os resultados e melhoria de desempenho;
- prescreverá maneiras de se implementar a Responsabilidade Social nas organizações;
- promoverá a sensibilização para a Responsabilidade Social.

A estrutura geral da ISO 26000 também chegou a ser definida. A figura a seguir ilustra a mesma.

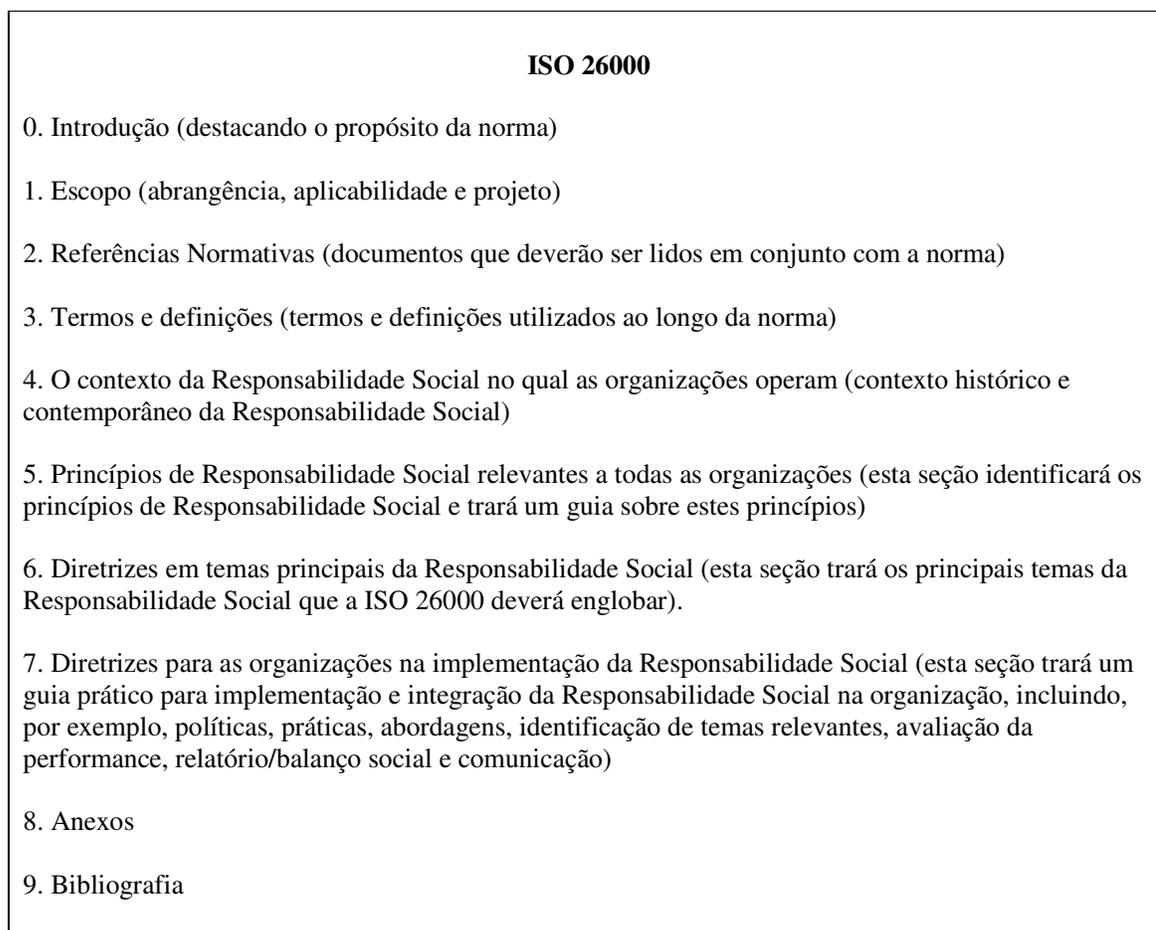


Figura 1: Estrutura Geral da ISO 26000

Fonte: Adapt. International Organization for Standardization - ISO/TMB/WG SR N 49 [2005] p.1.

O ISO/TMB WG constituiu subgrupos específicos para a elaboração dos capítulos da ISO 26000. Os textos dos capítulos encontram-se, atualmente, em desenvolvimento. A previsão é que um esboço geral dos mesmos seja apresentado na próxima reunião do ISO/TMB WG, a ser realizada no início de 2007, na Austrália.

4 ANÁLISE CRÍTICA

4.1 A QUESTÃO DA NORMALIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Segundo Barbieri & Cajazeiras (2005), a normalização é o processo de formular e aplicar normas para acesso sistemático a uma atividade específica, visando o benefício e com a cooperação de todas as partes interessadas na atividade. Sendo um importante elo entre uma atividade e os seus impactos na sociedade, a normalização deve estar pautada no conhecimento ético, contribuindo para a economia e o livre comércio e deve acompanhar o progresso da humanidade. Ainda segundo Barbieri & Cajazeiras (2005), os objetivos da normalização são a simplificação, intercâmbio, comunicação, adoção racional de símbolos e códigos, economia geral, segurança, defesa do consumidor e eliminação de barreiras comerciais.

Diante das afirmações citadas acima, verifica-se que a normalização da Responsabilidade Social visa à padronização de definições, conceitos, práticas e maneiras de implantação nas organizações – um desafio de grande porte, uma vez que a Responsabilidade Social possui uma complexidade que lhe é intrínseca, já que está pautada na relação da organização com seus diversos públicos (clientes, público interno, fornecedores, governo e comunidade). É importante acrescentar que a ISO 26000 deve ser resultado de um consenso entre países que possuem diferenças culturais, econômicas e legais, fator que tende a dificultar seu processo de elaboração. Porém, a proposta de prover orientação a todas as organizações que buscam a gestão socialmente responsável faz com que a norma - ainda em fase de construção - seja uma potencial referência mundial.

4.2 ANÁLISE DA INCLUSÃO DO “ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS” NO CONTEÚDO DA ISO 26000

O subgrupo do ISO/TMB WG responsável pela elaboração dos capítulos “Escopo”, “Termos e Definições”, “O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam” e “Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações” - demonstra, conforme o relatório ISO/TMB/WG SR N 29, que a questão referente ao engajamento das partes interessadas possuirá um grande destaque na ISO 26000.

Em relação à definição, o subgrupo conceitua *stakeholders* como “todas as partes que afetam ou são afetadas pela atividade da organização, como associações empresariais, representantes de trabalhadores, associações de consumidores, organizações não governamentais, organizações internacionais, autoridades públicas e acadêmicos”. O subgrupo esclarece que *stakeholders* podem ser pessoas, grupos ou organizações. O subgrupo ressalta, ainda, que os *stakeholders* podem ser classificados em diferentes tipos. A classificação mais comum é a que faz uma diferenciação entre “*stakeholders* primários” – que têm uma relação direta com a organização, tais como empregados, investidores, comunidade, etc – e “*stakeholders* secundários” – que têm uma relação de caráter prioritariamente indireto com a organização, tais como mídia, acadêmicos, organizações internacionais, etc. Outra diferenciação comum é entre “*stakeholders* internos” - tais como empregados e investidores - e “*stakeholders* externos” - tais como comunidade e consumidores.

O subgrupo também sugere que se apresente na norma a definição de “falsos *stakeholders*”, como organizações que não representam genuinamente os *stakeholders* que deveriam ou que não representam nenhum interesse legítimo. A definição de “*stakeholders* substitutos” também é sugerida para as organizações que possam representar *stakeholders* que não estão organizados ou não são capazes de ser engajados, como por exemplo: o meio ambiente, os animais, as crianças, as gerações futuras, etc.

Em relação à identificação de *stakeholders*, o subgrupo define tal atividade como “o processo por meio do qual uma organização reconhece seus *stakeholders*”. O subgrupo salienta, também, que o processo de identificação de *stakeholders* deve ser mútuo e interativo, permitindo que os *stakeholders* também se identifiquem como tal, não ficando apenas a cargo da organização identificá-los.

O subgrupo também esclarece que a recomendação para o engajamento de *stakeholders* deve ir muito além do simples contato da organização com seus *stakeholders*. O engajamento deve ser uma “via de mão-dupla” entre a organização e seus *stakeholders*, ou seja, um espaço para o intercâmbio de pontos de vista, esclarecimento de expectativas, tratamento de diferenças, criação de soluções e construção de confiança.

Por fim, o subgrupo reforça que a norma deva fornecer diretrizes e ferramentas sobre como a organização deve analisar o resultado do engajamento de *stakeholders* para determinar o que é relevante para ela. A norma também deve atentar que alguns *stakeholders* têm *expertises* que podem ser utilizadas pela organização de maneira construtiva e rentável.

Diante todas as considerações expostas a respeito do princípio “Engajamento das partes interessadas”, conclui-se que este importante princípio será plenamente considerado e fomentado pela futura norma ISO 26000.

4.3 ANÁLISE DAS POSSÍVEIS LIMITAÇÕES E BENEFÍCIOS DA ISO 26000

Após o estudo das principais características do esboço da ISO 26000 – com base nos documentos oficiais gerados pelo grupo de trabalho de elaboração da mesma (*Resolution ISO/TMB 35/2004, New Work Item Proposal on Social Responsibility; ISO/TMB/WG SR N 49 e ISO/TMB/WG SR N 29*) – foi possível fazer uma análise das possíveis limitações e benefícios da futura norma internacional de Responsabilidade Social.

4.3.1 POSSÍVEIS LIMITAÇÕES DA ISO 26000

Redução do patamar desejável da gestão com Responsabilidade Social

Conforme afirmado por Ursini & Sekiguchi (2005), o processo de construção de uma norma internacional requer o consenso de vários países. Sendo assim, a norma corre o risco de ser genérica demais, acarretando, portanto, a redução do patamar desejável da gestão com Responsabilidade Social.

Não adesão por parte das pequenas e médias empresas

O processo de adequação a uma norma internacional é geralmente custoso, o que pode acarretar a não adesão por parte das pequenas e médias empresas, bem como provocar aumento nos custos de produtos e serviços, que seriam repassados aos preços para o consumidor final.

Motivação para adesão sendo estritamente comercial

O cenário atual vem demonstrando que as organizações precisam ter uma postura socialmente responsável, em virtude da crescente cobrança da sociedade civil. Desta forma, algumas poderão buscar a manutenção de uma boa imagem perante o público - sob pena de perder seus consumidores – adotando a ISO 26000 por motivos estritamente comerciais, burocratizando, assim, a temática – conforme alertado por Ursini & Sekiguchi (2005) – e não gerando reflexões mais profundas de mudanças de valores, comportamentos e, conseqüentemente, do modelo de gestão das organizações.

Dificuldade em comprovar a adesão à ISO 26000

Conforme mencionado anteriormente, foi estabelecido que a ISO 26000 será uma diretriz, não sendo, portanto, uma norma certificável. As organizações que desejarem demonstrar estar em conformidade com a mesma, enfrentarão, certamente, dificuldades em comprovar a adesão à norma, já que ela não possui um formato voltado para a auditabilidade. Isso pode acarretar a diminuição do interesse das organizações em adotar a ISO 26000, uma vez que muitas delas gostariam de comprovar para a sociedade que estão em conformidade com o que ela preconiza, principalmente para obterem diferenciais competitivos.

4.3.2 POSSÍVEIS BENEFÍCIOS DA ISO 26000

A consolidação de um documento com credibilidade internacional

A ISO 26000 será concluída pela maior organização normalizadora em nível internacional, composta por 153 países-membro, que detém a adesão de mais de seiscentas mil organizações nos padrões ISO 9001 e 14001.

Convém destacar também o esforço da ISO em garantir um processo de elaboração representativo para a ISO 26000, com a busca do equilíbrio da participação dos países – nos cargos de coordenação dos grupos-tarefa – tanto em termos geográficos quanto econômicos. É importante ressaltar a consideração pela busca do equilíbrio de gênero, entre homens e mulheres, além da preocupação das classes de *stakeholders* (indústria, governo, organizações não governamentais, representantes de consumidores e da classe dos trabalhadores) estarem representadas por país. A participação de organismos multilaterais como a Organização das Nações Unidas (ONU), a Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), além da parceria da ISO com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) – que define a cooperação entre as organizações no sentido de garantir que a ISO 26000 seja consistente e complementar aos padrões internacionais da OIT – são fatores que também garantem toda uma credibilidade ao processo de construção da norma.

Simplificação do entendimento e da implementação da Responsabilidade Social

Ratificando o que foi afirmado por Ursini & Sekiguchi (2005), o excesso de normas, padrões, metodologias e referências nacionais e internacionais em Responsabilidade Social, acaba confundindo e gerando pouca eficácia para as organizações. Assim, um padrão internacional ISO poderia tornar-se um grande mapa referencial e integrador mundial das principais ferramentas de Responsabilidade Social.

Disseminação da conscientização

A adesão à ISO 26000 acarretará a disseminação dos princípios da Responsabilidade Social, bem como as maneiras de se implementar a mesma. Sendo assim, a norma possibilitará a diferenciação entre filantropia e Responsabilidade Social, conceitos distintos ainda muito confundidos.

O principal benefício, porém, consiste na possibilidade da formação de novos valores, que serão propagados não só na organização como também em toda cadeia de fornecedores, clientes, comunidade de entorno e sociedade. Desta forma, a ISO 26000 poderá ser um grande instrumento para a disseminação - em nível internacional - da conscientização de uma gestão com princípios éticos, que leve em consideração os *stakeholders* da organização e promova o desenvolvimento sustentável.

5. CONCLUSÕES

5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo conclui que o esboço da ISO 26000 contempla em seu conteúdo “o engajamento das partes interessadas” – princípio típico da Responsabilidade Social - conforme demonstrado no capítulo referente à análise crítica. A presença deste princípio na ISO 26000 demonstra um esforço em garantir à mesma a manutenção de uma das principais características da gestão socialmente responsável, fator de extrema importância, uma vez que a norma se constitui numa potencial referência mundial.

Em relação às possíveis limitações da ISO 26000, verifica-se a necessidade de um monitoramento para que a norma não seja genérica demais, já que a mesma será fruto de um consenso de vários países, com diferentes realidades econômicas, culturais, sociais e legais. Um outro ponto que merece atenção é o cuidado com a inserção de práticas, na ISO 26000, que possam ser inviáveis de serem implantadas nas pequenas e médias empresas, ou que possam aumentar de maneira significativa o custo dos produtos e serviços. Quanto aos possíveis benefícios que a ISO 26000 pode vir a acarretar, pode-se considerar como um dos principais a disseminação dos princípios da Responsabilidade Social, bem como as maneiras de se implementar a mesma, fatores que contribuem para a formação de novos valores a serem propagados nas organizações e nos seus respectivos *stakeholders*.

5.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A certificação, atualmente, é o mecanismo de avaliação da conformidade mais demandado pelo mercado internacional, uma vez que proporciona visibilidade, confiabilidade e, em muitos casos, a transposição de barreiras não-tarifárias.

As organizações que aderirem a ISO 26000 enfrentarão, certamente, dificuldades em comprovar a adesão à norma, já que ela não é certificável; isto é, não possui um formato voltado para a auditabilidade. Esse fato poderá se constituir num problema, uma vez que muitas organizações irão querer comprovar que estarão em conformidade com o que a ISO 26000 preconiza, principalmente por questões comerciais. Um estudo, portanto, poderia ser realizado para identificar como esta questão poderia ser solucionada.

6. REFERÊNCIAS

ASHLEY, P.A. et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BARBIERI, J.; CAJAZEIRA, J. **ISO 26.000 – Barreira não tarifária ou comércio justo?** In: ENCONTRO GESTÃO DO MEIO AMBIENTE – ENGEMA, 2005. USP; FGV/EAESP, Rio de Janeiro: Anais eletrônicos... ENGEMA, 2005. 1 CD-ROM.

BICALHO, A.G.D. et al. **Responsabilidade social das empresas e comunicação**. In: RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS: A CONTRIBUIÇÃO DAS UNIVERSIDADES, São Paulo: Peirópolis, 2003.

DAFT, R. L. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DUARTE, C.O.S.; TORRES, J. Q. R. **Responsabilidade social empresarial: dimensões históricas e conceituais**. In: RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS: A CONTRIBUIÇÃO DAS UNIVERSIDADES, São Paulo: Peirópolis, 2005.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 29**. Disponível em: www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 49**, disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005a.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **New work item proposal**, Switzerland, 2004.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **Technical management board resolution 35/2004**, Stockholm, 2004a.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Working report on social responsibility**. ISO Advisory Group on Social Responsibility, Stockholm, 2004b.

LARA, J. E.; PINTO, M. R. **A cidadania corporativa como uma orientação de marketing: um estudo no varejo**. Revista RAE, São Paulo, v. 44, Edição Especial Minas Gerais, 2004.

RODDICK, A. **Meu jeito de fazer negócios**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

URAS, F. P. **A responsabilidade social é um bom negócio?** O Estado de São Paulo de 25/08/1999.

URSINI, T.R.; SEKIGUCHI, C. **Desenvolvimento sustentável e responsabilidade social: rumo à terceira geração de normas ISO**. In: UNIEMP INOVAÇÃO: INOVAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL, São Paulo: Instituto Uniemp, 2004.