

# **A relevância dos *stakeholders* na elaboração da futura norma de Responsabilidade Social, a ISO 26000**

## **RESUMO**

*Em Conferência Internacional, realizada na Suécia, em junho de 2004, o Conselho da ISO (International Organization for Standardization) - Organização Internacional de Normatização aprovou a elaboração de uma norma internacional, de diretrizes e sem propósito de certificação, a Norma de Responsabilidade Social – ISO 26000. O Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social é o primeiro da ISO a ser coordenado em conjunto por uma entidade normatizadora de um país industrializado – o SIS (Swedish Standards Institute) Instituto Sueco de Normatização e outra de um país “em desenvolvimento”, a ABNT - Associação Brasileira de normas Técnicas. Decorrente em grande parte da publicação da norma brasileira e de todo o processo para a sua elaboração, essa conquista foi, segundo a própria ABNT, o fator de maior destaque durante a reunião do TMB (Technical Management Board) - Comitê Técnico de Gestão, na Conferência da ISO, pois tal parceria é inovadora.*

*Para elaboração deste artigo, foram consideradas as últimas reuniões dos Grupos de Trabalho da ISO e entrevistas de seu presidente, o brasileiro Jorge Cajazeira.*

*O objetivo deste trabalho é apresentar alguns dos resultados alcançados pelo Grupo de Trabalho da ISO 26000, e contribuir para um melhor entendimento sobre os novos stakeholders e sua relevância na elaboração da futura norma.*

*Com isso, espera-se contribuir para ampliar o debate sobre a relevância dos stakeholders na elaboração da futura norma de responsabilidade social, a ISO 26000.*

Palavras-chave: Responsabilidade Social. Sustentabilidade. ISO 26000. *Stakeholder*.

## **1. INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos, o capitalismo se afirmou como a ideologia econômica dominante no mundo. A saturação dos mercados desenvolvidos, a ampliação do fosso entre ricos e pobres e o crescimento dos níveis de degradação ambiental vêm se combinando e criando entraves à economia global STIGLITZ (2002). À medida que o poder dos governos nacionais diminuiu, logo após os regimes de comércio global, as organizações não governamentais e outros grupos da sociedade civil têm ocupado a cena.

Vivemos em um mundo onde não é mais possível enxergar o futuro à longo prazo sem a chamada sustentabilidade. É necessário o envolvimento dos principais setores da sociedade, para que o desenvolvimento sustentável realmente se estabeleça. As grandes corporações com suas ações de responsabilidade social que visavam apenas lucro estão reconhecendo uma necessidade maior, que vai além de seus atuais grupos de interesses. A força de uma sociedade organizada, principalmente ONGs, ganha proporções cada vez maiores.

A constatação de que a humanidade não conseguirá atingir até 2015 os Objetivos do Milênio traçados pela ONU, tornam urgente a discussão sobre a responsabilidade das lideranças empresariais, governamentais e da sociedade civil organizada.

Preocupada em enraizar a prática de um novo modelo de gestão dentro das empresas, a ISO aprova a elaboração da norma internacional de responsabilidade social ISO 26000, que se configura como o processo de elaboração da chamada terceira geração de normas de sistemas de gestão e vêm ganhando força com o engajamento de diversas partes interessadas.

Desta forma, o presente trabalho, procura desenvolver no referencial teórico, os aspectos relativos à investigação e identificação dos *stakeholders* na elaboração da futura norma. Para o levantamento bibliográfico foram analisadas abordagens constantes em livros, revistas especializadas, artigos e, dissertações apresentadas em universidades.

## **2. SURGIMENTO DE UM NOVO PARADIGMA**

Passados vinte anos desde o surgimento do conceito de desenvolvimento sustentável e as desigualdades observadas pelo atual modelo econômico, continuam crescentes e os processos induzidos por avanços científicos e tecnológicos são cada vez mais rápidos.

Uma discussão que começou em 1968, no chamado Clube de Roma, quando um grupo de cientista publicou o livro *Limites do Crescimento*, vem se contextualizando através de percepções como a do inglês John Elkington, ao afirmar que nenhuma empresa é capaz de se perpetuar sem levar em consideração três aspectos: ambiental, social e econômico-financeiro.

Durante os anos 70, enquanto a crise mundial do petróleo influenciava o surgimento do neoliberalismo com um sistema capaz de proporcionar o desenvolvimento econômico, tecnológico e social com menor participação do estado, no encontro de Estocolmo, em 1972, a ONU alertava que a sobrevivência do planeta corria risco com a crescente e irracional busca pelo desenvolvimento econômico.

Nos anos 80, os desejos e as expectativas dos consumidores passaram a ser considerados na rede de interlocutores privilegiados da empresa.

Entre o fortalecimento de grandes corporações e o surgimento de movimentos ambientalistas, a ISO edita a série 9000 com o objetivo de estabelecer critérios para implantação de Sistemas de Garantia da Qualidade.

Em 1987, a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, organizada pela ONU, publicava o relatório *Nosso Futuro Comum* que criticava o modelo de desenvolvimento econômico adotado por países desenvolvidos e alertava o mundo ao afirmar que “sustentável é o desenvolvimento que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”. Desde então, governos e organismos multilaterais passaram a utilizar a expressão desenvolvimento sustentável.

Nos Anos 90, surgem as relações mais justas de trabalho e a preocupação com aspectos sociais. No Rio de Janeiro, a ONU realiza a ECO 92 e apresenta a Agenda 21, onde são mencionados os diversos tipos de grupos de interesses que devem ser considerados para sua elaboração, com propostas de ações no âmbito internacional e local. Em 1995, a norma ISO 14000 é reconhecida internacionalmente como padrão em gestão ambiental.

Nos últimos anos, grande parte da população mundial vem se conscientizando sobre as reais condições das fontes de energias renováveis de nosso planeta.

Desde sua publicação em 2005, o relatório da ONU sobre a Avaliação Ecológica do Milênio-AEM, quando seu conselho diretor afirmou que o mundo não vai conseguir atingir os chamados Objetivos do Milênio até 2015, grandes corporações, estados e especialistas anunciam o novo paradigma como uma ruptura urgente. A sustentabilidade passa a ser condição de sobrevivência do planeta, do homem e dos negócios ALMEIDA (2007) e surge então, o desafio da sustentabilidade.

Esses e outros acontecimentos, como a nova norma ISO 26000, batizada inicialmente de norma de responsabilidade social corporativa, são indícios de um novo tempo.

### **3. A AVALIAÇÃO ECOSISTÊMICA DO MILÊNIO – AEM**

Um denso e responsável inventário do conhecimento sobre a capacidade do planeta de continuar a prover os recursos básicos, tanto para o setor privado quanto para sociedade em geral. A AEM, encomendada pelo então secretário-geral da ONU, Kofi Annan, teve a participação de 1.360 especialistas de 95 países e revisada por outros oitocentos. Resultou na listagem de 24 serviços ambientais considerados essenciais para a nossa vida. Uma informação alarmante, é que 15 desses serviços ambientais, dentre eles a água e o ar limpos, a regulação do clima e a produção de alimentos e energia, estão desaparecendo ou perdendo gradativamente a função. A constatação de que a humanidade não conseguirá atingir até 2015 os Objetivos do Milênio traçados pela ONU, tornam urgente a discussão sobre a responsabilidade das lideranças empresariais, governamentais e da sociedade civil organizada.

Porém, os recentes relatórios da ONU sobre as condições de vida na terra, são detalhes de um cenário tão preocupante que torna a necessidade de encontrar maneiras de implementar práticas sustentáveis ainda mais urgente.

O redirecionamento da trajetória como uma ruptura profunda e urgente, é o que propõe Fernando Almeida, um dos membros daquele conselho diretor.

### **4. OS PADRÕES ISO E A TERCEIRA GERAÇÃO DE NORMAS**

A ISO (*International Organization for Standardization*) - Organização Internacional de Normalização foi estabelecida em 1946 como uma organização não-governamental que funciona com uma rede de institutos de padronização em 148 países, com objetivo de fornecer soluções que venham ao encontro das necessidades de empresas e sociedade. As séries ISO 9000 e ISO 14000, respectivamente com padrões de gestão da qualidade e proteção ambiental, são consideradas como dois dos grandes sucessos de modelos de gestão do final do século XX e já foram adotadas por cerca de 630 mil organizações no mundo.

O Brasil foi o primeiro país a elaborar uma norma de responsabilidade social. Lançada pela ABNT, em 2004, a NBR 16001 leva em conta a participação da empresa no desenvolvimento da comunidade, a diversidade e o combate à discriminação no local de trabalho, o compromisso com o aprimoramento dos funcionários e a conformidade com as leis da concorrência, entre outros.

Com a força desta premissa e com base na demanda mundial sobre o tema da responsabilidade social, preocupado em enraizar a prática de um novo modelo de gestão dentro das empresas, após dois anos e meio de estudos e discussões internas, o Conselho da Organização Internacional de Normalização aprovou a elaboração da ISO 26000.

As normas de diretrizes tendem a ser mais abrangentes, servindo como guia para a implementação de sistemas de gestão.

Mesmo diante da complexidade do tema, reconhecida pelo próprio comitê técnico da ISO, nos encontros de especialistas e líderes de instituições internacionais que participam do processo de elaboração da futura norma ISO 26000, vêm aumentando a participação dos diversos grupos de interesses. A Figura 1 mostra a evolução desses membros.

Desde sua primeira reunião em 2005, com a participação de 43 países e 215 membros, até fevereiro de 2008, um grupo de 380 pessoas de 75 países adicionou mais de sete mil comentários, já foram feitos três rascunhos da norma internacional de responsabilidade social que já têm mais de 100 páginas, tenta alcançar uma linguagem universal e traçar um novo modelo civilizatório.

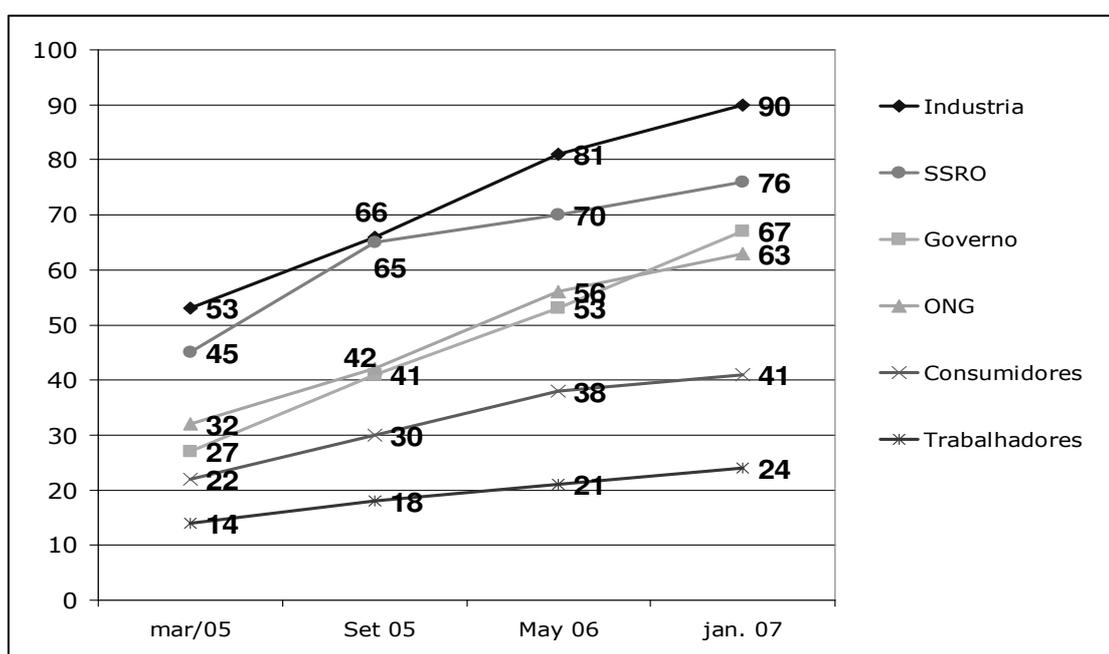


Figura 1 Distribuição de stakeholder – Evolução desde o início. ISO.

Há controvérsias sobre a iniciativa: alguns acreditam que a norma de RSC (responsabilidade social corporativa) pode vir a se tornar um padrão para indústrias; outros, tanto no setor privado quanto em ONGs, acham que a entidade estaria extrapolando seu conhecimento e legitimidade, ao tentar criar um padrão global de RSC.

O veterano militante ambientalista, Aron Belinky, do grupo de articulação das ONGs brasileiras na ISO 26000, afirma que existe um delicado equilíbrio: de um lado, a crença de que a ISO 26000 traduzirá para o mundo da gestão as visões de sustentabilidade planetária e, de outro, o apelo a velhos privilégios, que emperram o processo.

Segundo o presidente do comitê responsável pela elaboração da norma social, o brasileiro Jorge Cajazeira, há quatro grandes grupos de interesse. O dos países em desenvolvimento e fortes em exportação, com enorme interesse na norma, como Brasil, China, Chile e Argentina. O dos países muito ricos, mas com grandes preocupações com as futuras gerações, como Suécia, Noruega e demais nações escandinavas. O dos países “em cima do muro”, que são realmente ricos e de origem anglo-saxônicos, como Estados Unidos, Inglaterra e Holanda. Eles não sabem bem que importância dar à questão. E, finalmente, o

grupo dos que não querem a norma porque são muito pobres e consideram que a ISO não fará diferença. Nesse grupo estão, por exemplo, os países africanos.

Alguns querem que a terceira geração ISO seja uma certificação e não apenas mais um conjunto de iniciativas. Entretanto, segundo relatórios do último evento, as discussões caminham para uma adesão voluntária, há muitos desafios, como a corrupção e os direitos humanos, mas o coração da norma deverá ser a questão do engajamento dos *staksholders*.

## 5. A RELEVÂNCIA DOS GRUPOS DE INTERESSES

A visão do empresariado a respeito do relacionamento entre o setor produtivo e a sociedade era, até meados da década passada, bastante estreita e confundida com atitudes filantrópicas. Até a ascensão do movimento ambientalista, a empresa não mantinha um canal de comunicação institucional com seus *stakeholders*. Seus interlocutores chave eram aqueles que pertenciam aos segmentos com os quais estabelecia relações estritamente comerciais ou profissionais: os órgãos públicos reguladores, os fornecedores e os compradores, basicamente.

A responsabilidade das organizações pelos impactos que suas atividades causam na sociedade, no meio ambiente e em seus colaboradores é um tema que nasceu no âmbito das empresas, mas que se revela cada vez mais fundamental também para governos e organizações do “terceiro setor”. O desenvolvimento de um consenso internacional e “*multistakeholder*” sobre os conceitos e práticas da responsabilidade social, é uma oportunidade não apenas de disseminar mais estas práticas, mas também pela possibilidade de levar novos segmentos de organizações a refletirem sobre suas próprias práticas de gestão e sobre os impactos de sua operação no mundo que as cerca.

A perda do capital natural vai impactar nas condições em que as empresas operam, serão afetados não apenas as formas de produção, mas também as preferências e expectativas dos *stakeholders* (os diversos grupos que têm interesses relacionados com a empresa, como clientes, empregados, acionistas, fornecedores e a sociedade em geral, entre outros).

Hoje, agregaram-se a esses *stakeholders* as potenciais vítimas dos impactos ambientais e os grupos de interesse organizados em entidades civis, preferencialmente, em ONGs, as quais, em geral, posicionam-se na vanguarda, funcionando como sinalizadores prévios das demandas dos demais *stakeholders*. A Figura 2, indica os mais comuns.

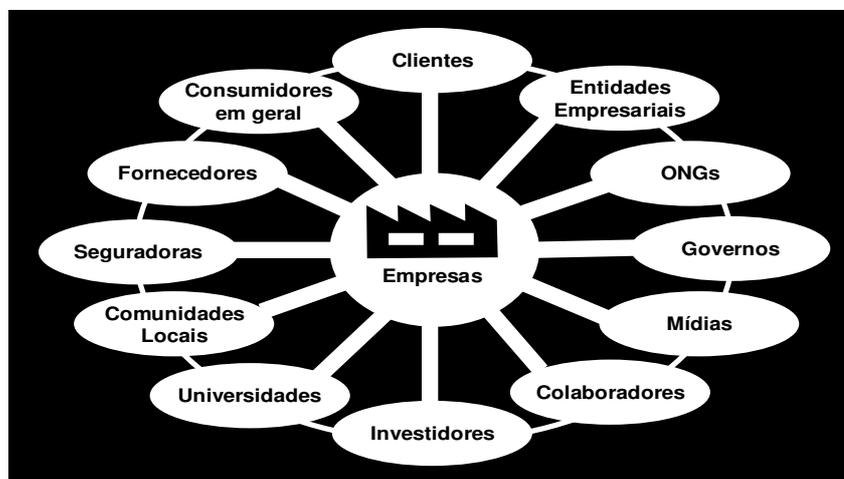


Figura 2 Stakeholders mais comuns

A incorporação desses novos interlocutores na política de comunicação possibilita à empresa atuar preventivamente contra eventos potencialmente geradores de passivos ambientais, que maculem a imagem da empresa e acarretem custos de reparação, tais como processos judiciais, pedidos de indenização, sabotagens, etc.

Quanto mais a empresa dialoga e convive com sua comunidade, mais ela se compromete com o controle e a minimização dos impactos ambientais de suas atividades, e se envolve e apóia projetos comunitários. Este diálogo, resultado do aprofundamento da sua inserção na comunidade, aproxima a cultura empresarial da cultura popular e, por conseguinte, harmoniza as respectivas agendas. VINHA (2000).

## **6. A RUPTURA PLANEJADA PARA SOBREVIVÊNCIA DO PLANETA**

Trata-se de encontrar maneiras de acelerar o processo de incorporação das práticas de sustentabilidade, a fim de obter resultados rápidos e quantificáveis, tanto com vistas para a perenização dos serviços ambientais cruciais para a nossa sobrevivência e a do planeta, quanto no que se refere a democratização das oportunidades e da riqueza.

Os pressupostos descritos a seguir, segundo ALMEIDA (2007), conduzem a uma mudança profunda na mentalidade e nas atitudes de líderes e formadores de opinião, sobretudo nas empresas:

1. Entender que a ruptura está nos relacionamentos, no modo de operar, no modo de pensar, e não apenas na tecnologia.
2. Aceitar que os recursos naturais têm de ser perenizados, porque a falência dos ecossistemas planetários é a falência dos negócios.
3. Fazer negócios com os pobres e miseráveis do mundo, saindo da zona de conforto de só produzir para quem já está no mercado.
4. Entender que comportamentos éticos trazem ganho econômico, e não prejuízo.

Considerando tais afirmações, ainda segundo o autor, a revolução do desenvolvimento sustentável vai impor uma profunda renovação no mundo corporativo com estratégias e tecnologias desestruturantes vinculadas à sustentabilidade.

De acordo com Jonathan Lash, presidente do WRI (*World Resources Institute*) - Instituto de Recursos Mundiais, as empresas provavelmente se defrontarão com aumentos de custos provocados pelas mudanças climáticas. Haverá elevação nos custos dos transportes e de infraestrutura e ruptura nos fluxos de cadeias de suprimento. Os mercados do futuro vão demandar produtos favoráveis ao clima, assim como, as regulações exigirão reduções cada vez maiores nas emissões. Nesse contexto, reconhecemos como relevante o engajamento dos *stakeholders*.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho tem a intenção de colaborar para um melhor entendimento sobre a identificação e a importância dos *stakeholders* na elaboração da futura norma ISO 26000 diante dos novos desafios para as organizações.

Considerando, que a maioria dos executivos ainda enxergam a sustentabilidade não como uma oportunidade multidimensional, mas, antes, como um incômodo unidimensional HART e MILSTEIN (2004), as tendências já percebidas por grupos de trabalhos na

preparação da nova ISO, os alarmantes relatórios da ONU e as crescentes manifestações de ONGs e da sociedade em geral sobre as condições futuras do nosso planeta, observamos, que governos e corporações em todo o mundo devem adotar atitudes drásticas em busca de sustentabilidade.

Como já afirmaram outros autores, além de tomar medidas para reduzir as mudanças climáticas que afetam os negócios, as corporações devem usar sua influência e poder político para estimular os governos a adotarem legislações rigorosas o bastante para afastar o risco de ocorrências de impactos mais sérios. Isso significa que devemos agir agora para preservar os recursos do planeta e garantir o futuro.

Entretanto, a resposta virá de novos líderes formados no novo paradigma. Os líderes empresariais do futuro se tornarão estadistas corporativos ALMEIDA (2007), ao descobrirem que tais ações trazem benefícios para o planeta, seus filhos e netos e seus acionistas. Atuarão no setor privado, público ou em ONGs, mas só obterão sucesso através de bons diálogos com as diversas partes interessadas, os *stakeholders*.

Enfim, o envolvimento cada vez maior de partes interessadas, tende a contribuir para uma decisão mais equilibrada no processo de elaboração da ISO 26000 desde que sejam considerados, entre outros, os fatores de urgência para a implementação de novos sistemas de gestão.

## **8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALMEIDA, F. Os desafios da sustentabilidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 280 p.

GONZALEZ, A. O mundo unido por uma norma social. Revista RAZÃO SOCIAL, nº 58. Rio de Janeiro: Jornal O GLOBO, 2008.

HART, S. L.; MILSTEIN, M B. Criando Valor Sustentável. RAE Executivo, v.3 n.2. Rio de Janeiro: maio/julho 2004.

MIRANDA, A. A sustentabilidade como uma medida para o lucro. Revista RAZÃO SOCIAL, nº 59. Rio de Janeiro: Jornal O GLOBO, 2008.

QUEIROZ, J. E. Nosso Homem na ISO. Rio de Janeiro: Revista Brasil Sustentável, CEBDS, 2006.

SUSTENTÁVEL 2008. Encontro LUCRO X SUSTENTABILIDADE. Ciclo de Encontros sobre Sustentabilidade e Gestão Responsável. Rio de Janeiro: CEBDS, 2008.

URSINI, T. R. Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: Rumo à Terceira Geração de Normas ISO. São Paulo: Instituto Uniemp, 2005.

VINHA, V. G. Estratégias empresariais e a Gestão do Social: O Diálogo com os Grupos de Interesse (stakeholder). IX Congresso Brasileiro de Energia. Rio de Janeiro, 2002. p.12.

WASSERMANN, R. Aposta no Brasil. Rio de Janeiro: Revista Brasil Sustentável, CEBDS, 2004.