

RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS: NOVO MODELO DE GESTÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Goreti Mota

Licenciada em Engenharia do Ambiente - UFP

Alzira Dinis

Mestre Assistente

CEMAS, Faculdade de Ciência e Tecnologia – UFP

madinis@ufp.pt

O tema da Responsabilidade Social das Empresas (RSE) tem vindo a conhecer algum desenvolvimento e maior visibilidade nos últimos anos, facto a que não é porventura alheio o esforço de algumas empresas multinacionais de melhorarem a sua reputação e imagem e de múltiplas outras se demarcarem de inaceitáveis práticas relacionadas com a exploração de mão-de-obra infantil, catástrofes ambientais, encerramentos polémicos de empresas, fraudes contabilísticas e fiscais em grande escala, delapidação de valores afectos a finalidades e fundos sociais.

1. INTRODUÇÃO

Constituindo as empresas uma importante componente da sociedade, porque geram crescimento económico e riqueza, criam e mantêm postos de trabalho, torna-se necessário demonstrar-lhes que existem vantagens em termos de rentabilidade, decorrentes da responsabilidade empresarial. (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). A principal função de uma empresa consiste em criar valor através da produção de bens e serviços que a sociedade exige, gerando assim lucros para os seus proprietários e accionistas e bem-estar para a sociedade, em especial através de um processo contínuo de criação de emprego. A emergência de novas pressões sociais e de mercado estão a conduzir progressivamente a alterações dos valores e dos horizontes da actividade empresarial. Num mundo globalizado as questões políticas, económicas, culturais e sociais estão cada vez mais interligadas e têm cada vez maior impacto. Neste sentido a temática da RSE surgiu da necessidade de existir um espírito empresarial responsável, ao encontro do conceito de desenvolvimento sustentável (Baylis e Smith, 2005).

A Comissão das Comunidades Europeias definiu RSE como “a integração voluntária pelas empresas das preocupações sociais e ambientais nas suas actividades comerciais e nas suas relações com todas as partes”, isto é, a RSE é, essencialmente, um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, face à pressão que a sociedade exerce cada vez mais à actividade empresarial, contribuir, para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo (Comissão das Comunidades Europeias, 2002). Assim, o empresário reconhece hoje, claramente, que o sucesso económico ou financeiro está inexoravelmente ligado ao desempenho ambiental e social. A WBSD – World Business Council for Sustainable Development é a organização líder mundial na abordagem empresarial das temáticas do desenvolvimento sustentável, que congrega actualmente mais de 180 empresas líderes das suas áreas de negócio ao nível global, e uma rede de mais de 50 organizações nacionais que representam mais de 2000 empresas (Biorumo, 2005).

2. BASE DA RSE

Embora a RSE só possa ser assumida pelas próprias empresas, as partes interessadas, nomeadamente os trabalhadores, os consumidores e os investidores, podem desempenhar, no seu próprio interesse ou em nome de outras partes, um papel decisivo ao incentivarem as empresas a adoptar práticas socialmente responsáveis em domínios como as condições de trabalho, o meio ambiente ou os direitos humanos. Exigem uma transparência efectiva quanto ao desempenho social e ambiental das empresas, veiculado através de relatórios de informação social (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

Para uma gestão empresarial, progredindo o conceito de RSE, devem ser tidos em conta três factores fundamentais: o planeta (preocupações ambientais), as pessoas (preocupações sociais) e a rentabilidade (preocupações económicas) (Biorumo, 2005).

Na figura 1 apresenta-se a tridimensionalidade, também designada pela expressão anglo-saxónica de *Triple Bottom Line*, que atenta num novo espírito empreendedor de uma organização que queira crescer no mercado. Estas três dimensões estão interligadas e procuram um equilíbrio de responsabilidades partilhadas para a conciliação dos interesses do indivíduo, da natureza e da sociedade.

A sociedade não se comportando de forma sustentável, compromete a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades, à custa das necessidades das actuais gerações (Raven e Berg, 2004). A competitividade a longo prazo numa empresa tem de ser alcançada tendo em conta que esta aparente incompatibilidade terá de ser superada, e o desenvolvimento sustentável reconhecido e incentivado. Conjugado de forma equilibrada, as componentes ambiental, social e económica do desenvolvimento, constitui um desafio a alcançar.



Fig.1 As três dimensões do RSE (Biorumo, 2005).

3. PORQUÊ TER UM SISTEMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS EMPRESAS

Uma empresa que não implemente os princípios de RSE, dificilmente conseguirá estar na linha da frente, seja em termos de rentabilidade financeira, seja em termos de imagem institucional, uma vez que este conceito é um processo através do qual as empresas gerem os seus relacionamentos com todos os interessados. Tendo influência sobre o funcionamento das mesmas, a motivação para a implementação de RSE deve constar nas suas prioridades (Biorumo, 2005).

Existem diversas razões para a adopção de um espírito empresarial responsável, nomeadamente proporcionar vantagens directas para a empresa e garantir a competitividade a longo prazo. Estas vantagens passam pela criação de uma boa reputação e relação de confian-

ça, fidelização e expansão da carteira de clientes, confiança da comunidade, protecção do ambiente e satisfação dos trabalhadores. Segundo Melícias (2003), esta forma de actuação aumenta o valor percebido da empresa trazendo maior notoriedade, visibilidade, fomentando a empatia e, logo, promovendo a rentabilidade da mesma.

3.1. VANTAGENS DA ADOÇÃO DE UMA ESTRATÉGIA DE RSE

Contrariando alguns preconceitos ainda em voga, a RSE gera bons resultados, vantagens, lucros e crescimento das próprias empresas e da economia em geral (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). Adotar um espírito empresarial responsável é proporcionar vantagens directas para a empresa e garantir a competitividade a longo prazo. Seguidamente, são apresentadas algumas das vantagens na adopção de uma estratégia de RSE (Biorumo, 2005).

- Antecipa os problemas e os riscos que possam surgir decorrentes das suas actividades e que causam marcas profundas na imagem e sobrevivência;
- Reduz os custos decorrentes das suas actividades, como é o caso da redução do consumo de recursos naturais e a gestão de resíduos produzidos;
- Permite um maior índice de inovação através do aproveitamento de oportunidades e do estímulo da criatividade. A inovação traz valor acrescentado e maior qualidade percebida fidelizando os clientes;
- Posiciona a empresa como atente às necessidades dos novos consumidores permitindo a sua diferenciação face à concorrência e, logo, potenciando o valor percebido da marca;
- Melhora a imagem da empresa e a sua reputação no mercado permitindo abraçar novas oportunidades;
- Decorrente de todos os factores anteriores a performance económica e financeira está assegurada.

3.2. IMPLEMENTAÇÃO

A implementação de um sistema de RSE assenta na adopção dos princípios do desenvolvimento sustentável e para que seja possível definir qual o contributo das empresas, estas devem começar por avaliar a sua situação, determinar os objectivos estratégicos, definir quais os grupos de interesse e clarificar a sua visão e objectivos a perseguir (Baylis e Smith, 2005).

O compromisso que a empresa estabelece com o desenvolvimento sustentável não deve ficar pela teoria, deve ser efectivamente posto em prática. Deve ser assim comunicado a nível interno e externo, para que exista o envolvimento de todos na sua operacionalização

(Comissão das Comunidades Europeias, 2001). A aplicação da RSE nas empresas assume dois domínios – interno e externo. São estes dois domínios apresentados nos seguintes pontos, que as empresas vão fazer incidir os seus esforços com vista à aplicação dos seus princípios de RSE.

3.2.1. DOMÍNIO INTERNO

Ao nível interno, as práticas socialmente e ambientalmente responsáveis permitem a gestão da mudança e a conciliação do desenvolvimento social com reforço da competitividade. De acordo com a comunicação da Comissão das Comunidades Europeias, relativa à RSE, uma das áreas mais naturais para o exercício da responsabilidade social é a adopção de formas de organização do trabalho ricas do ponto de vista do conteúdo e produtivas do ponto de vista do resultado. Emergem também novas exigências relativas aos direitos e à qualidade de vida e também novos deveres, de que são exemplo aqueles que os parceiros sociais e o governo português assumiram no quadro dos acordos tripartidos que assinaram sobre Política de Emprego, Mercado de Trabalho, Educação e Formação e sobre Condições de Trabalho, Higiene e Segurança no Trabalho e Combate à Sinistralidade (Melícias, 2003).

O Homem tem vindo, ao longo dos anos a modificar o seu padrão de vida, utilizando cada vez mais tecnologia para viver mais e melhor. Desta forma, a RSE encontra na protecção do ambiente um outro campo importante de aplicação, atento na gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais. Aliás, muitas empresas estabelecem uma relação estreita entre a qualidade do emprego e a protecção do ambiente, desenvolvendo postos de trabalho mais salubres e aplicando tecnologias simultaneamente mais ricas, gratificantes nos conteúdos de trabalho e não (ou menos) poluentes (Biorumo, 2005). Esta responsabilidade tem uma dimensão internacional na prevenção da deslocalização de actividades perigosas para países com normas ambientais inexistentes ou menos exigentes. (Braga *et al.*, 2002).

3.2.2. DOMÍNIO EXTERNO

Não podendo deixar de pautar as suas opções por princípios de eficiência e de rentabilidade económica, as empresas percebem cada vez mais que essas não passam apenas pelos seus próprios processos internos. No que concerne à dimensão externa dá-se particular destaque ao efeito sobre os consumidores dos produtos e serviços e à relação com o estado (Comissão das Comunidades Europeias, 2002). Deste modo, as empresas públicas, privadas ou sociais e cooperativas têm por objectivo a produção de bens e serviços em condições de fiabilidade, qualidade e segurança. Prestar serviços e produzir mercadorias de melhor qualidade intrínseca, mas atendendo também à qualidade dos meios materiais e sociais utilizados na produção e olhando não apenas ao valor comercial mas também ao valor de uso

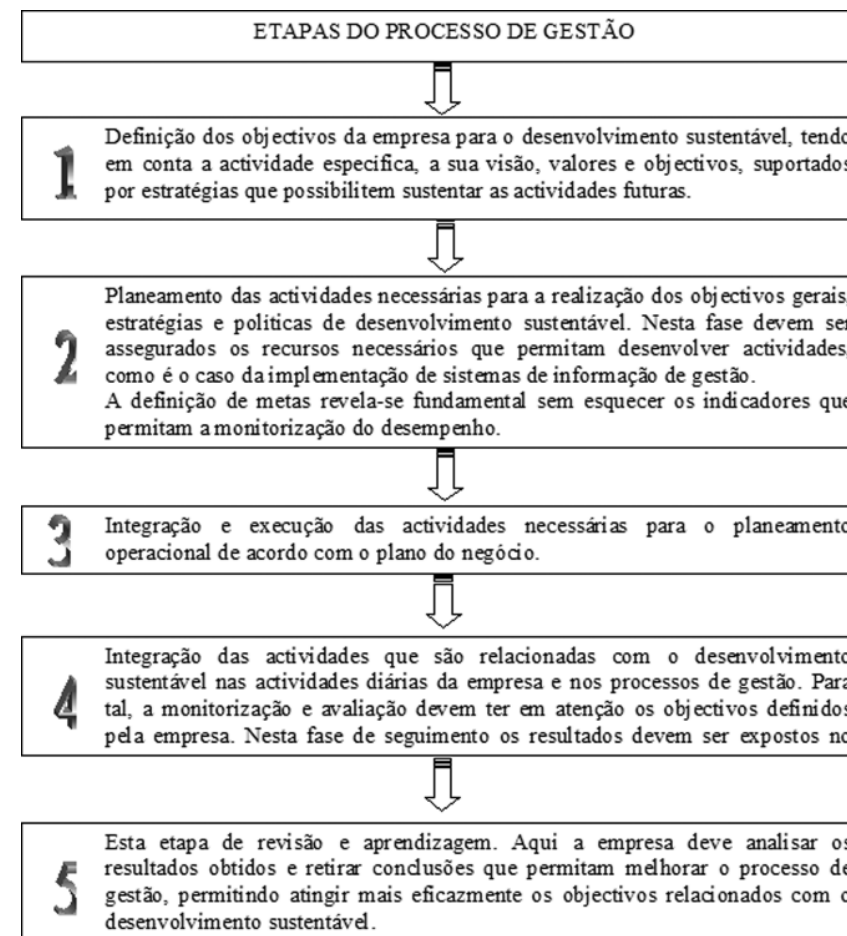


Fig.2 Etapas do processo de gestão (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

e às necessidades das populações ou de certos grupos específicos, são exemplos de gestão orientada para a RSE. A adopção da lógica do “desenho de utilização universal” na concepção dos produtos e dos serviços, apresenta a vantagem de servir os interesses de todos os clientes, quer os ditos normais, quer os que têm necessidades específicas, aumentando assim o potencial de rentabilidade (Botkin e Keller, 2005).

Para além disso, a RSE implica o cumprimento das normas legais e contratuais a que a empresa está obrigada (Neto e Froes, 1999). Nesta perspectiva são vitais questões como o pagamento de contribuições para a segurança social e o pagamento de impostos, prevenindo-se práticas de fraude, de evasão e de outros meios de as empresas se eximirem às suas obrigações, incluindo o recurso a paraísos fiscais. Merecem ser destacadas as

situações de empresas que beneficiem de apoios estatais. Estas empresas têm uma maior responsabilidade social na medida em que dispõem de recursos provenientes de receitas públicas ou de benefícios, pelo que delas se espera, para além de um rigoroso cumprimento das obrigações legais, incluindo o respeito da legislação laboral, tal como se estabelece no Acordo sobre Política de Emprego, Mercado de Trabalho, Educação e Formação, uma maior iniciativa no domínio da RSE (Comissão das Comunidades Europeias, 2002).

Embora as empresas reconheçam, cada vez mais, a sua responsabilidade social, em muitos casos, é necessário adoptar procedimentos de gestão que reflectam esse reconhecimento (Braga *et al.*, 2002). Uma vez que têm de integrar o conceito na sua gestão corrente, envolvendo toda a cadeia de produção, os trabalhadores e gestores necessitam de formação e reconversão para adquirirem as competências necessárias. As empresas pioneiras poderão contribuir, pela difusão de boas práticas, para a generalização de procedimentos socialmente responsáveis (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). A figura 2 esquematiza as etapas do processo de gestão do RSE.

3.3. CERTIFICAÇÃO E CÓDIGOS DE CONDUTA DA RSE

A norma internacional SA 8000 é a primeira norma auditável a nível mundial que certifica organizações com Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social implementados. Surgiu em 1997 emanada pela *Social Accountability International* (SAI), baseando-se em 12 convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), na Declaração dos direitos do Homem das Nações Unidas e na Convenção das Nações Unidas dos direitos das Crianças (Norma Internacional SA 8000, 2001).

A metodologia adoptada pela SA 8000 é em tudo semelhante ao sistema da International Standard Organization (ISO). Entidades independentes implementam auditorias às organizações no sentido de atestar os princípios desenvolvidos pelas mesmas (<http://www.apcer.pt>).

A Certificação de um Sistema de Gestão da Responsabilidade é orientada para o incremento da capacidade competitiva de qualquer organização que voluntariamente garanta a componente ética do seu processo e ciclo produtivo, prevenindo a adequação à legislação nacional, através do cumprimento de requisitos associados a (Norma Internacional SA 8000, 2001):

Trabalho Infantil – proibição do trabalho infantil e mitigação dos efeitos provocados pelo trabalho infantil;

Trabalho Forçado – proibição da utilização de meios que induzam o trabalho forçado, retenção de documentos e retenção de ordenados;

Segurança e Saúde no Trabalho – garantir as condições de Segurança e Saúde no Trabalho;

Liberdade de Associação e Direito à Negociação Colectiva – direito a associação em sindicatos e proibição da discriminação dos funcionários sindicalizados;

Discriminação – proibição de actos discriminatórios com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política, e idade;

Práticas disciplinares – proibição de práticas disciplinares envolvendo punição corporal, mental ou coerção física e abuso verbal;

Horário de Trabalho – cumprimento das leis aplicáveis;

Remuneração – deve satisfazer os padrões mínimos da indústria e as necessidades básicas dos funcionários.

Sistema de Gestão – definir a política da empresa, análise crítica pela alta direcção, representantes da empresa, planeamento e implementação, controlo de fornecedores/subcontratados e subfornecedores, acções correctivas, comunicação externa, acesso para verificação e registos.

As vantagens da implementação e conseqüente certificação deste tipo de sistemas de gestão podem ser traduzidas em (<http://www.apcer.pt>):

- Aumento da produtividade;
- Diminuição da conflituosidade laboral;
- Credibilização da marca;
- Melhoria da imagem;
- Diferenciação positiva face à concorrência;
- Diminuição das taxas de absentismo;
- Aumento do envolvimento dos trabalhadores;
- Assumpção das responsabilidades.

Esta norma permite, através dos relatórios de sustentabilidade, expor ao público os valores seguidos pelas organizações, tornando o trabalho desenvolvido credível.

Em 1999, a SAI lançou a norma AA 1000 – *Responsability Assurance Standard* cujo o objectivo é monitorizar as relações entre a empresa e a comunidade onde está inserida. Existe também a norma britânica BS 8800 que atesta a garantia de que determinada empresa oferece condições adequadas de segurança e saúde para seus trabalhadores (<http://www.apcer.pt>).

Em Portugal, a APCER, empresa de certificação de Sistemas de Gestão, atribuiu recentemente, às empresas TNT e Coopifar/Mercafar, os primeiros certificados de acordo com a norma SA 8000. Segundo o Anuário de Sustentabilidade de 2005, outros casos de sucesso na área da RSE e cuja sua divulgação é um incentivo para a promoção do desenvolvimento sustentado na gestão das organizações são as empresas UNICER, GalpEnergia, Salvador

Caetano, CTT, Águas de Portugal, ANA, Lipor, Celbi, EDP, Sonae, Cimpor, Soporcel e a Caixa Geral de Depósitos.

Contudo, a implementação destas normas pode ser difícil em vários países. As diferenças encontradas entre países, sobretudo em questões éticas, culturais, religiosas e de costumes, podem condicionar o cumprimento dos vários requisitos da norma. As soluções de uns podem não se adaptarem aos interesses e à legislação de outros (Neto e Froes, 1999)

Nesta abordagem, com a finalidade das organizações utilizarem a sustentabilidade como um indicador para a gestão do futuro, são reconhecidas as seguintes iniciativas (<http://www.bcsdportugal.org>):

Global Reporting Initiative (GRI) é um acordo internacional, criado em 1997 com uma visão de longo prazo, cuja missão é elaborar e difundir o Guia para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, aplicáveis globalmente e voluntariamente pelas organizações que desejam dar informação sobre os aspectos económicos, ambientais e sociais das suas actividades, produtos e serviços;

Dow Jones Sustainability World Indexes (DJSI) foi lançado em 1999 como o primeiro indicador da performance financeira das empresas líderes em sustentabilidade a nível global. A inclusão de uma empresa no DJSI dá-lhe diversos benefícios, tangíveis e intangíveis:

- Reconhecimento público da liderança industrial em áreas estratégicas de dimensão económica, ambiental e social;
- Reconhecimento de importantes grupos de interesse tais como legisladores, clientes e empregados;
- Resultados visíveis imediatos e de grande impacto, tanto internamente como externamente, visto os resultados serem publicamente anunciados e as empresas ficarem associadas ao símbolo oficial "Member of DJSI";
- Benefícios financeiros como resultado dos investimentos baseados no Índice.

FTSE4Good Index Series – reúne as empresas de todo o mundo que se regem pelos princípios de responsabilidade corporativa, tendo por base a escolha por parte dos investidores dos investimentos designados "socialmente responsáveis". Dentro desta óptica, encontram-se o *Ethibel Sustainability Index*, *Dow Jones STOXX Sustainability Index*, *Kempen/SNS Smaller Europe SRI Index*, *Nordic Sustainability Index* e o *SIX/GES Ethical Index Nordic*.

4. INSTITUIÇÕES LIGADAS À RSE

Existem em Portugal três grandes instituições de apoio às empresas que queiram adoptar os princípios de responsabilidade social, a BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, a Grace – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial e a RSE Portugal (Biorumo, 2005).

A BCSD Portugal foi criada em 2001 com a missão principal de fazer a liderança empresarial catalizadora de uma mudança rumo ao desenvolvimento sustentável e promover nas empresas a eco-eficiência, inovação e a responsabilidade social (<http://www.bcsdportugal.org>).

A Grace foi constituída legalmente em 2000 com o principal objectivo fomentar a participação das empresas nas comunidades em que se inserem, conciliando os seus objectivos privados com a responsabilidade social. Apoia as organizações e iniciativas da comunidade e a participação dos quadros das empresas nas acções desenvolvidas nas áreas ambiental, cultural, desportiva, educativa e social (<http://www.grace.pt>).

A associação sem fins lucrativos, a RSE Portugal, faz parte de um conjunto de instituições europeias ligadas à *CSR Europe*, que tentam promover e disseminar o conceito de RSE a nível nacional e europeu. A missão desta instituição é tornar-se a referência nacional na área da SER dando maior visibilidade às empresas com práticas socialmente responsáveis, conferindo-lhes os suportes necessários para o desenvolvimento das suas actividades. Pretende ainda promover, dinamizar e divulgar projectos intra e inter-empresariais a nível nacional e europeu e desenvolver instrumentos e ferramentas para a área da RSE (<http://www.rseportugal.org>).

5. CONCLUSÕES

A relação sócio-económica emergente, com a economia do conhecimento e a sociedade de informação, novos factores competitivos são exigidos ao mercado. Neste contexto, as empresas estão conscientes de que podem contribuir para o desenvolvimento sustentável, gerindo as suas operações de modo a consolidar o crescimento económico e aumentar a competitividade, ao mesmo tempo que asseguram a defesa do ambiente e promovem o comportamento ético e socialmente responsável, abrangendo assim a percepção e os interesses da sociedade.

O crescente interesse do público no impacto social e impacte ambiental e nas normas éticas da indústria levou muitas empresas, em particular as do sector de bens de consumo, a adoptar códigos de conduta relativos a questões laborais, direitos humanos e defesa do ambiente. A organização que tiver um bom relacionamento com a comunidade, contribuindo para a sua qualidade de vida, será aceite e beneficiada por ela.

Confrontadas com uma complexidade crescente em áreas como as práticas laborais e as relações com os fornecedores, com implicações para as suas organizações, as empresas, independentemente do sector, dimensão, estrutura ou maturidade, beneficiarão da inclusão das problemáticas social e ambiental nas suas operações quotidianas. Nesta conjuntura, os sistemas de gestão da RSE poderão permitir às empresas dispor de um cenário claro dos seus efeitos sociais e ambientais, ajudá-las a dar respostas aos mais significativos e a geri-los eficazmente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baylis, J., Smith S. (2005). *The Globalization of World Politics – An Introduction to International Relations*. 3rd Ed. New York. Oxford University Press Inc.

Biorumo (2005). *Anuário da Sustentabilidade 2005: A Era da Responsabilidade Social Empresarial*. Porto.

Botkin, D., Keller, E. (2005). *Environmental Science – Earth as a Living Planet*. 5th Ed.. New Jersey. John Wiley & Sons, Inc..

Braga, B., Hespanhol, I., Conejo, J., Barros, M., Spencer, M., Porto, M., Nucci, N., Juliano, N., Eiger, S. (2002). *Introdução à Engenharia Ambiental*. São Paulo. Prentice Hall.

Comissão das Comunidades Europeias (2001). Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas. COM 366. Bruxelas.

Comissão das Comunidades Europeias (2002). *Comunicação relativa à Responsabilidade Social das Empresas: Um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável*. COM 347. Bruxelas.

Home Page da Associação Portuguesa de Certificação (APCER). [Em linha]. Disponível em <http://www.apcer.pt/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=8> [Consultado em

15/07/2005].

Home Page da Associação Portuguesa para a Responsabilidade Social (RSE Portugal). [Em linha]. Disponível em <http://www.rseportugal.org> [Consultado em 23/09/2005].

Home Page da BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD Portugal). [Em linha]. Disponível em <http://www.bcsdportugal.org/content/index.php?action=detailFo&rec=> [Consultado em 23/09/2005].

Home Page da Grace – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial e a RSE Portugal (Grace). [Em linha]. Disponível em <http://www.grace.pt> [Consultado em 23/09/2005].

Melícias, V. (2003). *Parecer de Iniciativa sobre a Responsabilidade Social das Empresas*. Lisboa.

Neto, F., Froes, C. (1999) *Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor*. Rio de Janeiro. Qualitymark.

Norma Internacional SA 8000 (2001). *Responsabilidade Social 8000*. Social Accountability International.

Raven, P., Berg, L. (2004). *Environmental* 4rd Ed. New Jersey. John Wiley & Sons, Inc..