

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO - ECONÔMICO

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

MÍTILA SUMICK PAES

ISO 26000: UMA ANÁLISE DO ENQUADRAMENTO DA ORSEGUPS

Florianópolis

2010

MÍTILA SUMICK PAES

ISO 26000: UMA ANÁLISE DO ENQUADRAMENTO DA ORSEGUPS

Monografia apresentada à Universidade Federal de Santa Catarina como um dos pré-requisitos para obtenção do grau de bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Professor Dr. Irineu Afonso Frey

Florianópolis

2010

MÍTILA SUMICK PAES

ISSO 26000: UMA ANÁLISE DO ENQUADRAMENTO DA ORSEGUPS

Esta monografia foi apresentada como TCC, no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina, à banca examinadora constituída pelo(a) professor(a) orientador(a) e membros abaixo mencionados.

Florianópolis, SC, 29 de novembro de 2010.

Professora Valdirene Gasparetto, Dra.
Coordenadora de TCC do Departamento de Ciências Contábeis

Professores que compuseram a banca examinadora:

Professor Irineu Afonso Frey, Dr.
Orientador

Professor José Alonso Borba, Dr.
Membro

Professor Leonardo Flach, Dr.
Membro

Este trabalho é dedicado a três anjos: Pai, vó Genézia e tio Marcos.

AGRADECIMENTOS

Faço uso deste espaço para agradecer a todos que me apoiaram, direta ou indiretamente, e que tornaram possível a formação agora conquistada.

A Universidade Federal de Santa Catarina, agradeço às instalações, professores e conteúdo oferecidos.

Aos docentes, os conhecimentos transmitidos.

Aos servidores, em principal ao Mauro, a paciência e disponibilidade sempre demonstradas.

Ao meu orientador, Irineu Frey, a paciência, ensinamentos, cobrança, rabiscos e auxílio que transformaram o pesadelo em mais uma missão cumprida.

Aos meus amigos Josi, Deise, Samuel e Adivani por tornarem a caminhada mais amena e muitas vezes divertida, por meio da amizade que foi cultivada.

A ORSEGUPS, a possibilidade de estudar uma organização concreta e reconhecida.

A minha querida amiga e companheira de trabalho Rosane, que por vezes ouviu minhas dores, secou minhas lágrimas, entendeu meu mau humor e apoiou minha jornada.

Aos meus amigos, em principal Cati, André, Nati, Thiago e Pricila, família que eu escolhi e que me escolheu, pelo ombro nos dias de desespero, sorrisos e piadas para espantar a preocupação e por me aturar de mau humor e ouvir minhas reclamações neste período tão difícil.

E finalmente, porém não menos importante, ao meu namorado, que tanto apoio me deu, fazendo dias terríveis tornarem-se apenas difíceis, dias felizes ficarem ainda mais felizes e por me dar o amor e carinho que precisei neste período que foi tão cansativo.

"Somos responsáveis por aquilo que fazemos,
o que não fazemos e o que impedimos de
fazer."

Albert Camus

RESUMO

A responsabilidade social tem atualmente um lugar de destaque ao falar-se de gestão nas organizações. Com o objetivo de incentivar as ações sociais organizacionais, a *International Organization for Standardization* criou uma nova norma, a ISO 26000 – responsabilidade social, que surgiu para direcionar a ação social exercida pelas organizações. Por meio desta pesquisa, busca-se estudar o enquadramento e propor as adequações necessárias nos processos e atividades realizados pelo Grupo ORSEGUPS, com o objetivo de enquadrar a organização na nova norma. Definido o tema, realizou-se um estudo bibliográfico a respeito da ISO 26000, analisando as ações sociais já realizadas pela organização estudada e buscando sugerir as ações a serem implantadas. Justifica-se este estudo devido a importância do tema à sociedade, benefícios gerados à organização e conhecimento adquirido por parte da acadêmica. A técnica metodológica utilizada é a pesquisa bibliográfica, e o estudo utiliza os modos de pesquisa exploratória e descritiva. Com base na análise realizada, constatou-se que a ORSEGUPS atende todos os temas centrais da ISO 26000, mesmo que com pequenas ações. Observa-se uma atuação mais robusta nos temas meio ambiente e envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento. Porém vê-se necessária a implantação de ações relativas a todos os temas, na busca por tratá-los com a mesma importância.

Palavras-chave: Responsabilidade Social. ISO 26000. ORSEGUPS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Visão esquemática da ISO 26000.....	28
Figura 2: Relação entre a organização, suas partes interessadas e a sociedade.....	33
Figura 3: Os sete temas centrais	34
Figura 4: Organograma do Grupo ORSEGUPS.....	60

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: As diferenças entre a filantropia e a responsabilidade social.....	21
Quadro 2: Estrutura da ISO 26000.....	26
Quadro 3: Idade mínima para admissão a emprego ou trabalho	43
Quadro 4: Síntese das atividades realizadas e propostas	75

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 TEMA E PROBLEMA	12
1.2 OBJETIVOS.....	13
1.2.1 Objetivo geral	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 JUSTIFICATIVA.....	13
1.4 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	14
1.4.1 Definição da estratégia metodológica	15
1.4.2 Coleta e análise das informações	16
1.5 LIMITAÇÃO DA PESQUISA	16
1.6 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL	18
2.1.1 Aspectos históricos	18
2.1.2 Aspectos conceituais	20
2.1.3 Indicadores e certificações sociais	22
2.1.4 Balanço social	24
2.2 <i>INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO</i>	25
2.2.1 International Organization for Standardization – ISO 26000	25
2.2.2 Princípios da responsabilidade social	29
2.2.3 Temas centrais acerca da ISO 26000	34
2.2.3.1 Governança Organizacional	35
2.2.3.2 Direitos Humanos.....	37
2.2.3.3 Práticas trabalhistas	44
2.2.3.4 Meio ambiente.....	47
2.2.3.5 Práticas leais de operação	50
2.2.3.6 Questões relativas ao consumidor	51
2.2.3.7 Envolvimento comunitário e desenvolvimento.....	54
3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	58
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	58

3.2	AÇÕES REALIZADAS PELA EMPRESA	63
3.2.1	Direitos humanos	63
3.2.2	Práticas trabalhistas	64
3.2.3	Meio ambiente	65
3.2.4	Práticas leis de operação	66
3.2.5	Questões relativas ao consumidor	67
3.2.6	Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento	67
3.3	AÇÕES A SEREM IMPLANTADAS PARA ENQUADRAMENTO À ISO 26000	69
3.3.1	Direitos humanos	69
3.3.2	Práticas trabalhistas	70
3.3.3	Meio ambiente	71
3.3.4	Práticas leis de operação	71
3.3.5	Questões relativas ao consumidor	72
3.3.6	Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento	72
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
	REFERÊNCIAS	77
	Apêndice A – Roteiro de entrevista	80

1 INTRODUÇÃO

A partir da década de oitenta começou-se a viver a globalização. Severas mudanças ocorrem por consequência da rapidez com que as informações nos atingem e principalmente pela integração dos mercados financeiros e pelo crescimento do comércio internacional. A partir das mudanças que estão ocorrendo neste período é que as empresas começam a se preocupar com a sociedade e o meio ambiente em que estão inseridas.

O consumidor está cada vez mais seletivo, e a escolha pela empresa que irá se relacionar vai além de preços baixos, marketing e qualidade dos seus produtos. As empresas estão sendo desafiadas a valorizar questões como a saúde, educação e comunidade, o que faz com que estas ganhem lugar de destaque no mercado e direcionem parte da sua gestão para a responsabilidade social.

A responsabilidade social de uma empresa está nas decisões em participar de ações na comunidade e buscar uma redução para os impactos gerados na sociedade. A *International Organization for Standardization (ISO) 26000 – Responsabilidade Social* foi criada com o intuito de orientar as organizações sobre como devem encarar a responsabilidade que têm sobre os impactos causados por meio das suas atividades e sobre seus relacionamentos com o meio no qual estão instaladas.

Depois de cinco anos de elaboração, no final deste ano (2010) a norma será disponibilizada ao público. Um aspecto novo, em se tratando de ISO, é que esta não será certificável, ela trará orientações a respeito de ações das organizações.

A não certificação pela ISO 26000 evita que as organizações utilizem a norma como defesa, que utilizem para dizer que o dever está sendo cumprido, pois em muitos casos, as empresas somente se colocam de acordo com as normas nas datas das auditorias. Um cenário é montado e não corresponde a realidade da organização. Em contrapartida, precisa-se da fiscalização para que as obrigações sejam cumpridas, por este motivo, não se descarta a possibilidade de haver certificação no futuro.

Para fundamentar esta pesquisa, utiliza-se os modos de pesquisa exploratória e descritiva. Já como técnica metodológica, utiliza-se a pesquisa bibliográfica.

Por meio do estudo da ISO 26000, da caracterização da empresa escolhida e das suas atividades socialmente responsáveis que já são realizadas atualmente, objetiva-se criar uma proposta para que a empresa em análise se adeque a nova norma.

No entendimento deste tema e das diversas dúvidas e questionamentos quanto a nova ISO, é possível determinar uma problemática que se faz presente nesse estudo como tema principal, a ISO 26000.

1.1 TEMA E PROBLEMA

A responsabilidade social tem sido tema presente nos últimos cinco a dez anos. As empresas estão cada vez mais colocando este tema em pauta para aumentar seu reconhecimento no mercado consumidor e adquirir o respeito dos seus concorrentes.

O Grupo ORSEGUPS, até meados de 2010 denominado Grupo Casvig, preocupa-se em assumir o seu papel diante da sociedade. Em 2009 publicou seu primeiro Balanço Social, referente ao exercício contábil do ano de 2008, onde se pode observar suas ações e atitudes junto a colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade.

A ISO 26000, nova norma com lançamento previsto para dezembro deste ano (2010) no Brasil, e lançamento mundial para novembro, trata exclusivamente da responsabilidade social. Dentre os temas abordados pela nova norma estão: Governança Organizacional, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Meio Ambiente, Práticas Leais de Operação, Questões do Consumidor, Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade.

Verifica-se, por meio desta problemática, a possibilidade de enquadramento do Grupo ORSEGUPS na ISO 26000 – Responsabilidade Social

e elabora-se o seguinte questionamento: é possível a implementação da ISO 26000 para o Grupo ORSEGUPS?

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção são definidos os objetivos, divididos em objetivos geral e específicos como proposta para o estudo em questão.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar o enquadramento do Grupo ORSEGUPS de acordo com as normas da ISO 26000.

1.2.2 Objetivos específicos

Por meio do objetivo geral e para atingi-lo, defini-se os seguintes objetivos específicos:

- Buscar informações sobre a ISO 26000 na bibliografia existente;
- Identificar as ações sociais desenvolvidas pela empresa;
- Propor as mudanças necessárias para o enquadramento na norma.

1.3 JUSTIFICATIVA

Nos dias atuais a sociedade preocupa-se com questões de segurança, ecologia, qualidade e defesa de grupos menos favorecidos, preocupações que

não existiam nas últimas décadas. Esta mudança nos interesses sociais está pressionando as empresas a incorporarem esses valores nos seus processos administrativos (KARKOTLI, 2008).

Para tanto, a sociedade é de suma importância, pois é a parte mais beneficiada por meio dos projetos sociais, oportunidades de emprego, e com a importância que as empresas estão dando para a comunidade em que estão inseridas. Logo, a responsabilidade social tem ligação estreita com as obrigações que as empresas têm com a sociedade. Este compromisso fica ainda mais forte devido à consciência do papel de cada ser humano perante a sociedade em que está inserido, passando esta cobrança também às empresas nas quais é cliente, questionando seu ciclo produtivo, a atuação dos sócios e a cidadania corporativa (MUNDO JURÍDICO, 2010).

Para a acadêmica, este trabalho traz um tema novo e muito atual, englobando assuntos tratados em sala de aula voltados para a responsabilidade social além de outros assuntos que rodeiam este tema.

A importância desta pesquisa para o Grupo ORSEGUPS vai ao encontro aos objetivos da empresa e preocupação com a sociedade. A pesquisa auxilia o enquadramento na ISO 26000, na busca pelo maior ganho de representatividade perante os clientes, fornecedores e interessados.

Por fim, para a universidade, este trabalho é disponibilizado como fonte de pesquisa e conhecimentos adquiridos por intermédio do estudo levantado sobre o assunto responsabilidade social, governança, direitos humano e meio ambiente.

1.4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia são as etapas a serem seguidas em um determinado processo, é uma forma de conduzir a pesquisa (VERGARA, 2004). Tem como objetivo, detectar as características dos diversos métodos disponíveis, avaliando as limitações e capacidades, propondo um modelo adequado para a pesquisa e a melhor forma de fundamentá-la, buscando um entendimento pleno por meio da sistemática estruturada.

Segundo Gil (1999, p. 26), “pode-se definir método como caminho para se chegar a determinado fim. E método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

Com esta introdução se faz possível definir as estratégias para o alcance dos objetivos deste estudo.

1.4.1 Definição da estratégia metodológica

As definições da estratégia têm por objetivos definir os tipos e as técnicas que são utilizadas para fundamentar e estruturar a pesquisa científica. Utiliza-se da pesquisa exploratória e descritiva como tipos metodológicos, e pesquisa bibliográfica como técnica metodológica.

A pesquisa exploratória, o primeiro tipo metodológico, visa aprofundar o conhecimento sobre determinado tema de pesquisa, do pesquisador, proporcionando a ele maior esclarecimento, sem criar hipóteses, mas sim na busca de uma visão inovadora para novas idéias de pesquisa e estudos (GIL, 1999; MATTAR, 1999).

Já a pesquisa descritiva tem por objetivo observar fatos, coletar dados, analisar e estudar, classificar e ainda interpretar, sendo um pilar importante na estrutura da pesquisa, valendo a importância que esse tipo metodológico não prevê a interferência do pesquisador nas informações colhidas (ANDRADE, 2003; MARCONI; LAKATOS, 1999).

Colocadas as estratégias utilizadas na presente pesquisa e entendendo a sua importância em seu desenvolvimento é possível, no próximo tópico, estudar a coleta e análise das informações como parte da metodologia apresentada.

1.4.2 Coleta e análise das informações

A coleta de dados para a pesquisa foi realizada na sede do Grupo ORSEGUPS localizada no município de São José. Para a coleta, realizou-se uma entrevista semiestruturada com os responsáveis pelos setores de RH, qualidade, de operações e contabilidade, sendo entrevistadas quatro pessoas. Também foram coletados dados no balanço social referente o exercício de 2008, o único até o momento publicado.

Com os dados coletados, foi realizada a análise e organização de todo material. Depois de organizado, o mesmo passou por um estudo mais aprofundado para então ser comparado com as exigências feitas pela ISO 26000. Verificadas as divergências com a nova norma, são apontadas as mudanças necessárias para implementação.

1.5 LIMITAÇÃO DA PESQUISA

A proposta para implementação da ISO 26000 refere-se ao Grupo ORSEGUPS, composto atualmente por doze empresas, sendo cinco prestadoras de serviços de vigilância e segurança; quatro prestadoras de serviços administrativos, de asseio e conservação; uma de transporte coletivo e uma auxiliadora no controle de trânsito.

Os resultados obtidos nesta pesquisa não poderão ser aplicados em outras organizações, visto que o estudo realizado foi limitado ao Grupo ORSEGUPS. Porém, outros estudos podem basear-se neste, analisando outras organizações.

Encontrou-se como limitação para a realização deste estudo a pouca bibliografia existente sobre a ISO 26000, visto que o tema é muito recente, fazendo com que a minuta da norma se tornasse o principal material de pesquisa.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho está organizado em quatro capítulos e estruturado para facilitar sua leitura e compreensão.

O primeiro capítulo expõe a introdução do estudo. Tem como objetivo trazer uma abordagem inicial, destacando o tema e problema, objetivos que busca-se atingir por meio da pesquisa, as devidas justificativas do tema escolhido e da abordagem a ser tratada. O primeiro capítulo contém também a metodologia utilizada para realização deste trabalho científico, além da limitação da pesquisa e a estrutura em que a mesma está organizada.

O segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica, conceituando aspectos importantes para a pesquisa. São conceituados: responsabilidade social, ISO, ISO 26000, além de tratados os princípios e temas da responsabilidade social citados na ISO 26000, os principais indicadores e certificações de responsabilidade social e seus papéis.

No terceiro capítulo é apresentada a caracterização da empresa, suas ações sociais realizadas e então, são apresentadas as propostas para alcançar o objetivo deste trabalho.

Encerrando este estudo, o quarto capítulo traz a conclusão obtida pela acadêmica referente ao trabalho e as recomendações para trabalhos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo são abordados os conceitos teóricos acerca do tema e dos objetivos propostos buscando o melhor aproveitamento possível. Para isso, inicia-se a fundamentação teórica com um estudo sobre responsabilidade social, e a ISO 26000. Também são abordados os temas centrais da ISO 26000, como governança organizacional, meio ambiente e práticas trabalhistas, e seus princípios, que abrangem, entre outros, a transparência e o respeito pelos direitos humanos.

2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A responsabilidade social é um tema ainda muito jovem nas organizações, porém trata-se de um diferencial necessário vista a exigência do público consumidor. Junto à pressão exercida por um mercado cada vez mais dinâmico, as organizações se adaptam tornando-se mais responsáveis diante de assuntos sociais.

2.1.1 Aspectos históricos

Os fenômenos sociais envolvem a figura do homem e são provocados também por eles. As paixões que envolvem o ser humano podem ser boas e assim serem chamadas de virtude, ou ser más e nestes casos, transformam-se em vícios destrutivos. Entre os séculos dezesseis e dezoito, os filósofos desenvolveram uma técnica onde as paixões boas faziam os homens esquecerem-se das más, por meio do interesse próprio. Desta forma, os homens tornaram-se mais estáveis e iniciaram um crescimento do comércio objetivando o aumento da riqueza material (SCHROEDER; SCHROEDER, 2004).

Entre os séculos dezenove e vinte, houve uma grande expansão das empresas. A sociedade estava em equilíbrio e as empresas sustentavam a economia do mercado. Deste modo, a economia de mercado controlava as paixões humanas, deixando que somente as boas permanecessem trabalhando para a melhoria da condição social, de forma social. Porém, o grande objetivo das empresas era a obtenção do lucro, e assim, quem passa a ter a obrigação de proporcionar o bem estar para a sociedade é o Estado (HIRSCHMAN, 2002; SCHROEDER; SCHROEDER, 2004).

O Estado por sua vez, não consegue satisfazer a sociedade, pois tem serviços de baixa qualidade e uma deficiência financeira. Este fato fez com que novas alternativas fossem buscadas. Entram novamente em cena as empresas. A sociedade observou que as empresas além de grande geradoras de riquezas, também poderiam assumir uma responsabilidade junto à comunidade. No século vinte inicia-se um processo onde as empresas assumem uma responsabilidade social em um momento que o emprego e o trabalho são oferecidos em pequena escala à população (SCHROEDER; SCHROEDER, 2004).

Nos Estados Unidos, a partir da década de trinta, a responsabilidade empresarial passou a englobar conceitos trabalhistas. Os sindicatos, então, lutavam pelos direitos dos trabalhadores e os preparavam para conquistar reconhecimento dos superiores, além de aumentos de salário e redução da carga horária. Ainda na década de trinta, as mobilizações dos trabalhadores começaram a ter sucesso. Foi definida a carga horária semanal de quarenta e oito horas, estabelecido o salário mínimo e garantido o direito de negociações coletivas. Estas vitórias são de extrema importância para a história dos trabalhadores e permanecem até os dias atuais (SAVITZ; WEBER, 2007).

Na década de 1970, o termo responsabilidade social passa a ser usado mais amplamente. No início, a visão que se tinha, estava diretamente ligada aos negócios, por este motivo, o termo usado na época era responsabilidade social empresarial. Atualmente a visão se aplica a todas as organizações, e não mais somente as empresas (INMETRO, 2010).

A responsabilidade social, nos anos 70, era associada à filantropia, doação às instituições carentes. Aos poucos, outros valores e princípios foram agregados

ao termo, como o combate à corrupção, meio ambiente, boas práticas de trabalho, entre diversos outros temas (INMETRO, 2010).

A partir dos anos noventa, a responsabilidade social toma força nas empresas que por sua vez, buscam um relacionamento cada vez melhor com seus clientes, fornecedores, Governo, enfim, os *stakeholders*. Com esta atitude, a sociedade desperta e fica mais seletiva em relação à escolha das empresas que se relaciona (SAVITZ; WEBER, 2007; SCHROEDER; SCHROEDER, 2004).

2.1.2 Aspectos conceituais

Até meados dos anos noventa, quase não se ouvia falar em responsabilidade social, fato que teve grande mudança. Atualmente o termo é muito utilizado e observa-se que as definições dadas a ele são muito variadas. Para alguns, está ligada a ações de caridade, para outros está vinculada a questões éticas, ou a obrigação do cumprimento de leis, ou ainda, uma forma de conscientização social (KARKOTLI, 2006).

Segundo Bicalho (2003, p.369), “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”. Para o INMETRO (2010, p.16), a definição de responsabilidade social é:

a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que: contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas dos stakeholders; esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com normas internacionais de comportamento; esteja integrada em toda a organização e seja praticada em seus relacionamentos.

Já para Ashley (2002, p.6), responsabilidade social é:

o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente de modo amplo e a alguma comunidade de modo específico, atingindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas com ela.

A responsabilidade social estimula os cidadãos e seu desenvolvimento individual e coletivo, é um exercício mais profundo da cidadania dentro das corporações e sua ação ocorre por meio de trabalhos coletivos, mobilizando a todos e gerando inclusão social (MELO NETO; FROES, 2001).

Distingue-se responsabilidade social de filantropia. Enquanto a filantropia busca auxiliar os excluídos, pobres, enfermos, entre outros, por meio de doações, a primeira tem estratégias de sustentabilidade a longo prazo e preocupa-se com os efeitos produzidos através das atividades desenvolvidas. Logo, a filantropia parece solucionar o problema momentâneo, e a responsabilidade social busca desenvolver projetos que perdurem e tragam melhorias permanentes (MELO NETO; FROES, 2001; TACHIZAWA, 2004).

No quadro 1, são expostos alguns comparativos entre a responsabilidade social e a filantropia. O quadro auxilia no entendimento das diferenças existentes entre eles.

Filantropia	Responsabilidade Social
Ação individual e voluntária.	Ação coletiva.
Fomento da caridade.	Fomento da cidadania.
Base assistencialista.	Base estratégica.
Restrita a empresários filantrópicos e abnegados.	Extensiva a todos.
Prescinde de gerenciamento.	Demanda gerenciamento.
Decisão individual.	Decisão consensual.

Quadro 1: As diferenças entre a filantropia e a responsabilidade social.
Fonte: Melo Neto; Froes (2001, p. 28).

A preocupação com a responsabilidade social vem aumentando por inúmeros motivos. Com a grande disponibilidade de comunicação e a facilidade de obter informações a respeito das organizações e suas atividades, a globalização é uma das principais razões desta preocupação. Os fatores de rapidez nas informações podem ser utilizados pelas empresas para trazer benefícios, por meio da busca por maior conhecimento e facilidade em solucionar

os problemas existentes, assim como possibilita a investigação e dá aos indivíduos e seus grupos a possibilidade de comparar as políticas e práticas adotadas pelas organizações (INMETRO, 2010).

A abordagem da responsabilidade social pelas organizações é de suma importância, independente das suas circunstâncias socioeconômicas. Questões ambientais e de saúde, reconhecimento mundial pelo combate a pobreza, interdependência financeira, entre outras questões, comprovam que os assuntos relevantes sobre as organizações podem ultrapassar as barreiras geográficas de onde estão situadas e ter uma abrangência muito maior (INMETRO, 2010).

A responsabilidade social tem como princípio o respeito pelo estado de direito e conformidade com requisitos legais. É necessária uma compreensão das expectativas sociais, que aliada à ética e outros valores resultem em ações que vão além das obrigações legais (INMETRO, 2010).

Atualmente, existem alguns indicadores que auxiliam as organizações a serem socialmente responsáveis, não deixando de cumprir com suas obrigações legais. A seguir são tratados alguns destes indicadores.

2.1.3 Indicadores e certificações sociais

Imagina-se que as organizações em atividade realizem algum trabalho na área da responsabilidade social, mas sabe-se também que tais esforços são iniciativas, muitas vezes, isoladas e com pouco efeito. Desta forma, a implementação de uma normatização com estruturas que vinculem as ações já realizadas a uma nova proposta de melhorias, resulta no alcance dos objetivos traçados (KARKOTLI, 2008).

Diversos indicadores, cada um com suas particularidades, estão disponíveis para uso das organizações. Até o final do ano 2010, os principais utilizados são: SA8000, AA1000, indicadores Ethos de responsabilidade social (KARKOTLI, 2008).

A norma *Social Accountability* 8000 (SA8000) foi criada para assegurar aos clientes que os produtos produzidos pela organização respeitam as condições adequadas de trabalho (KARKOTLI, 2008).

Seu lançamento ocorreu em 1997 impulsionado pela força do trabalho e pelos, que reivindicavam, segundo Karkotli (2006, p. 138) “melhoria na qualidade de vida, empregabilidade, condições de trabalho, remuneração, segurança e saúde”.

Os benefícios da SA8000 são: melhoria no relacionamento interno da organização; mais informação aos compradores, resultando maior confiabilidade; segurança para a organização e para os investidores; melhor gerenciamento da cadeia produtiva; e passa a ter uma imagem forte, sendo vista como empresa socialmente responsável (GRÜNINGER; OLIVEIRA, 2002).

Outra norma muito utilizada é a *AccountAbility* - AA1000. Lançada em 1999 em Londres pelo *Institute of Social and Ethical AccountAbility*, é uma ferramenta de gestão a qual tem como principal característica o diálogo com as partes interessadas (INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL, 2010).

A norma AA1000 pode ser utilizada por todos os tipos de organização e visa benefícios como a prática real da responsabilidade social; bom relacionamento com todos os públicos; maior conhecimento da organização, resultando em tomadas de decisão mais precisas; e melhoria contínua, conseqüente do diálogo realizado entre as partes interessadas (BUSINESS MEETS SOCIAL DEVELOPMENT, 2010).

Os indicadores Ethos foram criados no ano 2000. São uma ferramenta de auto-avaliação que tange a responsabilidade social e o desenvolvimento da empresa. É utilizado internamente pelas organizações, sugerindo políticas e ações para que a empresa busque aprofundar sua relação com a responsabilidade social (INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL, 2010).

Está prevista para dezembro deste ano (2010) o lançamento da ISO 26000 no Brasil. A nova norma poderá ser utilizada por todos os tipos de empresas, desde que seja respeitada a legislação do país onde se encontram. É esperado

que ao usar a nova norma, as organizações se tornem mais responsáveis socialmente, respeitando os princípios da responsabilidade social e os temas centrais abordados (INMETRO, 2010).

Com o surgimento da ISO 26000, espera-se padronizar o entendimento a respeito da responsabilidade social, separando de forma notável as organizações que a praticam, das que apenas mostram um cenário responsável com o intuito de atrair interessados.

2.1.4 Balanço social

O balanço social é a maneira que as organizações utilizam para tornar públicas as ações sociais realizadas para com os empregados, meio ambiente, sociedade, fornecedores, entre outros com as quais ela interage, em um determinado intervalo de tempo (KARKOTLI, 2008).

Segundo Tinoco (1993), o balanço social se originou a partir da contabilidade empresarial. Trata-se de um instrumento de gestão e informação cujo qual demonstra aos interessados, de forma transparente, suas ações econômicas e sociais.

Devido à cobrança da sociedade para que as organizações fossem mais socialmente responsáveis, as empresas passam a publicar, nos anos setenta na França, os primeiros indicadores sociais juntamente com os indicadores financeiros. A partir do ano de 1977, a publicação do balanço social torna-se obrigatória na França, e logo outros países europeus também passam a publicar esta demonstração. No Brasil, o balanço social começou a ser publicado nos anos noventa, sendo a sua publicação facultativa (KARKOTLI, 2008).

As publicações de balanço social podem trazer conteúdo somente qualitativo, ou uma estrutura com informações quantitativas e qualitativas (KARKOTLI, 2008).

2.2 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO

A *International Organization for Standardization* foi criada em 1946 quando representantes de vinte e cinco países se reuniram em Londres para criar uma organização internacional com o objetivo inicial de facilitar a coordenação e unificar os padrões industriais. Esta nova organização começou as suas atividades no ano posterior à sua criação na cidade de Genebra, na Suíça.

É uma entidade não governamental formada por cem países, onde cada país é representado por uma entidade de normalização. A entidade que representa o Brasil é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) (KARKOTLI, 2008).

Atualmente, a ISO é a maior organização do mundo em desenvolvimento de normas, já são mais de dezesseis mil e quinhentas, em setenta e quatro anos. Tais normas abrangem diversas atividades, atingindo áreas que passam pela agricultura, construção civil, e vão até a tecnologia da informação, trabalho mais recente da ISO.

2.2.1 *International Organization for Standardization – ISO 26000*

Em 2001 a ISO iniciou um processo interno para verificar a possibilidade de criação de uma norma sobre a responsabilidade social. Ainda em 2001, a alta instância pronunciou-se de acordo com a importância do assunto. Um grupo consultivo estratégico (*Strategic Advisory Group – SAG*) iniciou no ano seguinte o estudo sobre a viabilidade da norma. Este estudo teve término em 2004 com a recomendação de sua criação (GOMES; MELO 2006).

A primeira conferência internacional a respeito da ISO 26000 ocorreu em 2004 e contou com a presença de sessenta e seis países. Ficou definido que o grupo de trabalho, a respeito da nova norma, seria liderado por um representante de país desenvolvido (Suécia) e outro de um país em desenvolvimento (Brasil). Com isto, a ISO inicia a terceira geração de normas, seguida da ISO 9000, norma

que trata da gestão da qualidade e a ISO 14000, norma sobre gestão ambiental (GOMES; MELO, 2006).

A ISO 26000 já tem sua estrutura definida e divulgada, dentre as quais os princípios e temas abordados são de suma importância. O quadro 2 demonstra a estrutura da norma, que tem a divulgação da versão finalizada prevista para o final de dezembro de 2010, no Brasil.

continua

Título da seção	Número da seção	Descrição do conteúdo da seção
Escopo	Seção 1	Define o conteúdo e escopo dessa Norma Internacional e identifica certas limitações e exclusões.
Termos, definições e abreviaturas	Seção 2	Identifica e fornece a definição de termos-chave de importância fundamental para a compreensão da responsabilidade social e o uso dessa Norma Internacional.
A compreensão da responsabilidade social	Seção 3	Descreve os fatores e condições importantes que influenciaram o desenvolvimento da responsabilidade social e que continuam a afetar sua natureza e prática. Descreve também o próprio conceito de responsabilidade social – seu significado e aplicação em organizações. A seção inclui orientações para organizações de pequeno e médio porte sobre o uso dessa Norma Internacional.
Princípios da responsabilidade social	Seção 4	Introduz e explica os princípios genéricos de responsabilidade social.
Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas	Seção 5	Aborda duas práticas de responsabilidade social: o reconhecimento da organização de sua responsabilidade social e a identificação e engajamento de suas partes interessadas. Fornece orientações sobre a relação entre uma organização, suas partes interessadas e a sociedade. Introduz os temas e questões centrais de responsabilidade social e analisa a esfera de influência da organização.
Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social	Seção 6	Explica os temas centrais e questões associadas referentes a responsabilidade social. Para cada tema central, são fornecidas informações sobre seu escopo, sua relação com a responsabilidade social, princípios e considerações relevantes e respectivas ações e expectativas.

Orientações sobre a integração da responsabilidade social em toda a organização	Seção 7	Fornece orientações sobre como colocar a responsabilidade social em prática em uma organização. Isso inclui orientações relacionadas a compreender a responsabilidade social da organização, integrar a responsabilidade social em toda a organização, comunicar sobre responsabilidade social, melhorar a credibilidade da organização em relação à responsabilidade social, analisar o progresso, melhorar o desempenho e avaliar iniciativas voluntárias em responsabilidade social.
Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social	Anexo A	Apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas a responsabilidade social que abordam aspectos de um ou mais temas centrais ou a integração da responsabilidade social em toda a organização.
Bibliografia		Inclui referências a instrumentos internacionais relevantes e Normas ISO mencionadas no corpo dessa Norma Internacional como fonte.
Índice		Faz referência a tópicos, conceitos e termos contidos nessa Norma Internacional.

Quadro 2: Estrutura da ISO 26000.
Fonte: Adaptado de INMETRO (2010).

Com relação a estrutura apresentada, foi realizado um estudo mais abrangente das seções quatro e seis, as quais abrangem os princípios da responsabilidade social e os temas e questões abordados na ISO 26000.

As orientações oferecidas pela nova norma, podem ser adotadas por todos os tipos de organizações, não importando seu porte ou localização. Somente é recomendado que ao aplicar-se a norma, se leve em consideração a diversidade ambiental, social, econômica, jurídica e as diferenças organizacionais, além de respeitar as normas internacionais de comportamento (INMETRO, 2010).

Segue figura 1, onde constam as relações entre os princípios e temas da ISO 26000, a forma com que eles se relacionam, e as expectativas ao utilizar a norma:

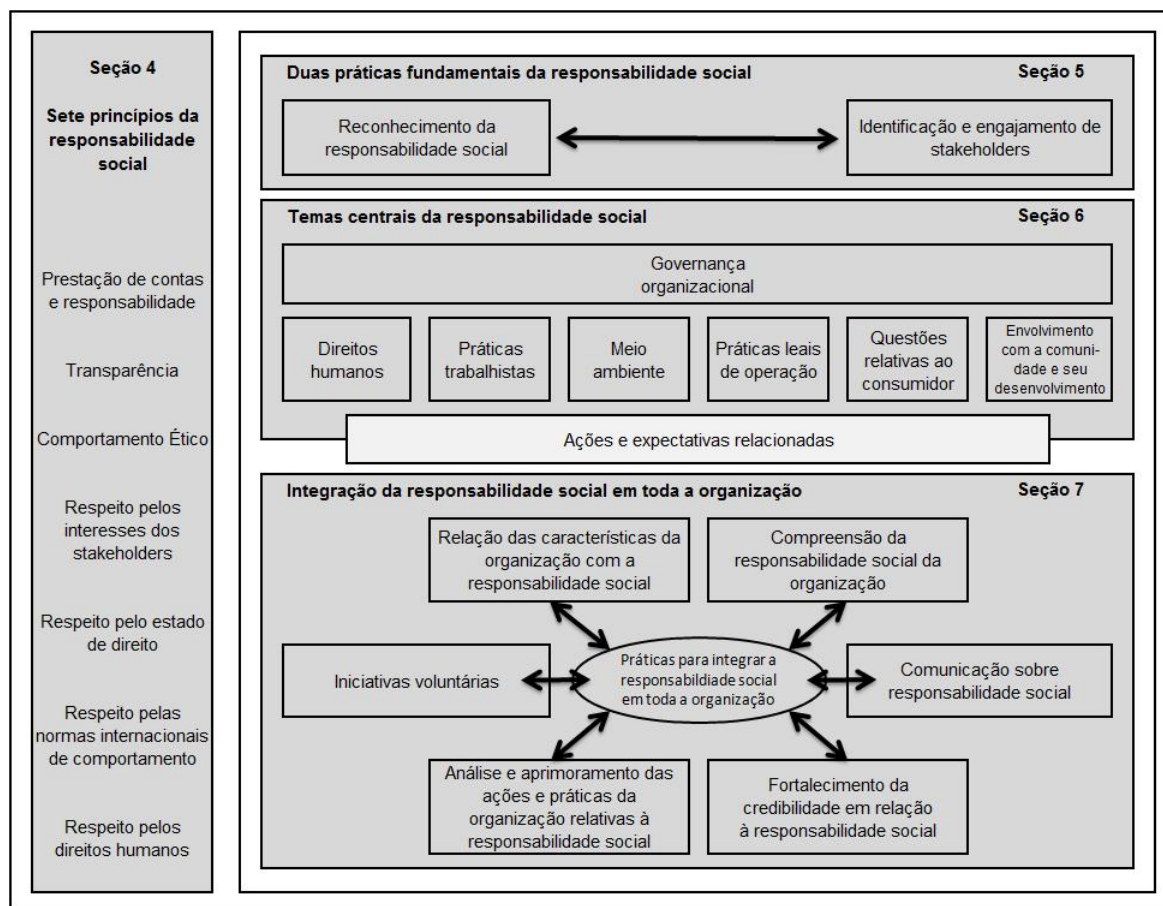


Figura 1: Visão esquemática da ISO 26000.

Fonte: Adaptado de INMETRO (2010).

Observa-se na figura 1 a exposição dos princípios da responsabilidade social, em conjunto com os temas centrais e a integração da responsabilidade social na organização. Duas práticas são consideradas fundamentais na responsabilidade social: o reconhecimento da responsabilidade da organização e a identificação e comprometimento das partes interessadas. Observa-se o tema governança organizacional acima dos outros temas centrais, pois quando bem realizada ela exerce a função de agir sobre os demais temas, fazendo-se cumprir com os sete princípios. Na figura 1 também são relacionadas as práticas sugeridas para integrar a responsabilidade social na organização.

É recomendado pela ISO 26000 que as organizações respeitem os sete princípios da responsabilidade social propostos. São eles: prestação de contas e responsabilidades, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de comportamento, respeito pelos direitos humanos. Da mesma forma, recomenda-se que sejam seguidos os princípios específicos de cada tema

central. Temos como temas centrais: governança organizacional, direitos humanos, práticas trabalhistas, meio ambiente, práticas leais de operação, questões relativas ao consumidor, envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento (INMETRO, 2010).

2.2.2 Princípios da responsabilidade social

Os princípios da responsabilidade social devem ser observados para que, de acordo com estes, sejam direcionadas as regras de conduta e comportamento adotados na organização.

Segundo o INMETRO (2010, p.23), o **princípio da prestação de contas e responsabilidade** recomenda que:

a organização preste contas e se responsabilize por resultados de suas decisões e atividades, inclusive conseqüências significativas e evite repetições quando não intencionais ou imprevistas; e impactos significativos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.

Este princípio faz uma imposição à governança da organização com relação à obrigação de prestação de contas aos acionistas majoritários, e à organização em prestar contas com as autoridades legais, assim como implica na responsabilidade junto aos afetados por suas decisões e a sociedade em geral (INMETRO, 2010).

O grau de responsabilidade é variável, sendo recomendado que corresponda ao grau de autoridade da organização. O princípio também implica em aceitar a responsabilidade por erros cometidos, buscando as medidas necessárias para corrigi-lo e evitar que se repitam (INMETRO, 2010).

Ser responsável trará resultados positivos tanto para a organização, quanto para a sociedade.

O **princípio da transparência**, de acordo com o INMETRO (2010, p.23), recomenda que:

a organização seja transparente com relação a: propósito, natureza e localização de suas atividades; como suas decisões são tomadas, implementadas e revistas, incluindo a definição de papéis,

responsabilidades e autoridades nas diferentes funções dentro da organização; padrões e critérios usados para avaliar seu próprio desempenho em relação a responsabilidade social; seu desempenho em questões relevantes e significativas da responsabilidade social; fonte de seus recursos financeiros; impactos conhecidos e prováveis de suas decisões e atividades para as suas partes interessadas, na sociedade e no meio ambiente; identificação de suas partes interessadas e critérios e procedimentos utilizados para identificá-los, selecioná-los e engajá-los.

É recomendado que a organização divulgue de forma clara, completa e precisa, as políticas, decisões e atividades pelos quais é responsável, juntamente com os impactos já conhecidos e os prováveis na sociedade e no meio ambiente. As informações precisam estar acessíveis e disponíveis de forma que as partes afetadas, ou as que possam vir a ser afetadas, possam compreender o que está sendo informado. É importante que seja descrito de forma clara para que os interessados possam avaliar os impactos nos seus interesses (INMETRO, 2010).

A clareza nas informações facilita o entendimento dos interessados. A partir do momento que os mesmos entendem o que está sendo transmitido, o que lhes afeta e como, o relacionamento entre organização e interessados fica mais fácil.

De acordo com o INMETRO (2010, p.24), o **princípio do comportamento ético** recomenda que:

a organização promova ativamente o comportamento ético por meio de: desenvolvimento de estruturas de governança que ajudem a promover o comportamento ético dentro da organização e em suas interações com outros; identificação, adoção e aplicação de padrões de comportamento ético apropriados a seus propósitos e atividades, e coerentes com os princípios descritos nessa Norma Internacional; estímulo e promoção da observância de seus padrões de comportamento ético; definição e comunicação dos padrões de comportamento ético esperados de sua estrutura de governança, empregados, fornecedores, terceirizados e, quando apropriado, de seus proprietários, gerentes e, especialmente, daqueles que têm a oportunidade de influenciar significativamente os valores, cultura, integridade, estratégia e operação da organização e das pessoas que atuam em seu nome, preservando a identidade da cultura local; prevenção ou solução de conflitos de interesse em toda a organização que poderiam, de outra forma, levar a um comportamento antiético; criação de mecanismos de supervisão e controle para monitorar e exigir comportamento ético; criação de mecanismos para facilitar a denúncia de comportamento antiético sem medo de represálias; reconhecimento e enfrentamento de situações em que não haja leis e regulamentos locais ou eles sejam conflitantes com o comportamento ético; respeito ao bem estar dos animais quando suas vidas e existência forem afetadas, inclusive assegurando condições decentes para manutenção, criação, produção e uso de animais.

O princípio recomenda adotar um comportamento igualitário, íntegro e honesto, preocupando-se com as pessoas, os animais e o meio ambiente; com o compromisso de cuidar dos interesses das partes interessadas.

Conforme o INMETRO (2010, p. 24), o **princípio do respeito pelos interesses das partes interessadas** recomenda que a organização:

identifique suas partes interessadas; esteja consciente e respeite os interesses de suas partes interessadas e responda às preocupações por eles expressas; reconheça os interesses e direitos legítimos das partes interessadas; reconheça que algumas partes interessadas poderão afetar significativamente as atividades da organização; avalie e considere a capacidade relativa das partes interessadas de estabelecer contato, engajar e influenciar a organização; leve em conta a relação entre os interesses de suas partes interessadas, as expectativas mais amplas da sociedade e o desenvolvimento sustentável, assim como a natureza das relações das partes interessadas com a organização; considere os pontos de vista das partes interessadas que possam ser afetados por uma decisão mesmo que não tenham um papel formal na governança da organização ou não estejam conscientes de seus interesses nas decisões ou atividades da organização.

Caso o objetivo da organização se limite aos interesses dos proprietários, clientes e associados, deve-se levar em conta que outros indivíduos podem ter interesses, direitos e reivindicações. Estes indivíduos, em grupo, são a parte interessada da organização (INMETRO, 2010).

Os interessados devem ter seus direitos respeitados. Não somente os que estão diretamente ligados à organização considera-se interessados, mas todos os que são atingidos pelas atividades exercidas pela organização.

Considerando o **princípio do respeito pelo estado de direito**, o INMETRO (2010, p.25), recomenda que a organização:

cumpra requisitos legais em todas as jurisdições em que opera; assegure que suas relações e atividades estejam enquadradas na estrutura legal pretendida e pertinente; permaneça informada de todas as obrigações legais; periodicamente analise sua conformidade.

A organização deve ter conhecimento das leis e dos regulamentos cabíveis e ter o cuidado de cumpri-los, pois nenhuma organização, ou indivíduo está acima da lei, nem mesmo o governo (INMETRO, 2010).

Primeiramente a organização tem que estar em conformidade com as exigências legais. Após observadas e tendo sido tomados os devidos cuidados para seu cumprimento, a organização deve exercer suas funções.

Relacionado ao **princípio do respeito pelas normas internacionais de comportamento**, o INMETRO (2010, p.25) orienta que:

em países onde a legislação ou sua implementação não prevê um mínimo de salvaguardas socioambientais, recomenda-se que a organização esforce-se para respeitar as normas internacionais de comportamento. Em países onde a legislação ou sua implementação contradigam significativamente as normas internacionais de comportamento, recomenda-se que a organização esforce-se para respeitar essas normas até onde seja possível. Em situações em que a legislação ou sua implementação seja conflitante com as normas internacionais de comportamento e quando o não cumprimento dessas normas traria consequências significativas, recomenda-se que a organização, conforme seja viável e apropriado, reveja a natureza de suas relações e atividades naquela jurisdição. Recomenda-se que a organização considere oportunidades e canais legítimos para buscar influenciar organizações e autoridades relevantes para sanar esses conflitos. Recomenda-se que a organização evite ser cúmplice das atividades de outra organização que não sejam consistentes com as normas internacionais de comportamento.

As Normas internacionais de comportamento partem de acordos intergovernamentais (tratados e convenções aceitos universalmente ou quase universalmente), e dos princípios geralmente aceitos de leis internacionais. Estas normas evoluem com o passar do tempo (INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL, 2010).

Segundo o INMETRO (2010, p.26), o **princípio do respeito pelos direitos humanos** recomenda que a organização:

respeite e promova os direitos previstos na Carta Internacional dos Direitos Humanos; aceite que esses direitos são universais, ou seja, são aplicáveis em todos os países, culturas e situações de forma unívoca; em situações em que os direitos humanos não estejam protegidos, tome medidas para respeitar os direitos humanos e evite tirar vantagem dessas situações; em situações em que a legislação ou sua implementação não prevejam proteção adequada aos direitos humanos, siga o princípio de respeito pelas normas internacionais de comportamento.

Apesar de diversas diferenças físicas e culturais, todos os seres humanos merecem o mesmo respeito. Somos todos iguais, independente de cor, credo ou classe social e apesar de todas as diferenças, nenhum ser humano é superior ao outro (COMPARATO, 2007).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos e a importância que a ONU (Organização das Nações Unidas) dispensa a este assunto representaram uma mudança de grande valor. Graças a elas, o homem e a mulher passaram a

ocupar um lugar na sociedade que anteriormente só era ocupado pelos Estados (ALVES, 1994).

É recomendado que a organização observe e compreenda as relações existentes entre a organização e a sociedade, a organização e as partes interessadas e entre as partes interessadas e a sociedade (INMETRO, 2010).

A figura 2 demonstra a relação entre organização, sociedade e os *stakeholders*.

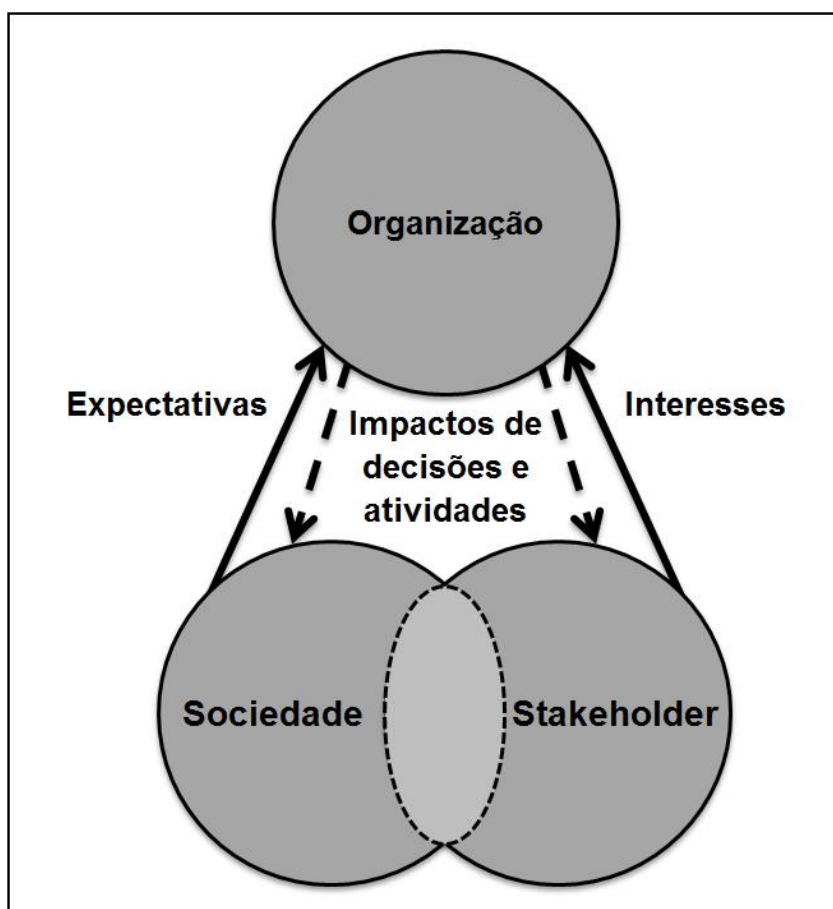


Figura 2: Relação entre a organização, suas partes interessadas e a sociedade.
Fonte: INMETRO (2010).

Conforme se observa na figura 2, a sociedade e os stakeholders estão diretamente ligados à organização, devendo esta zelar pelos interesses e expectativas dos mesmos.

Observados os princípios da responsabilidade social, tem-se o conhecimento necessário para estudar os temas centrais da ISO 26000 e as recomendações ofertadas às organizações para a sua implantação.

2.2.3 Temas centrais acerca da ISO 26000

Os temas centrais da responsabilidade social abordam os impactos econômicos, ambientais e sociais mais prováveis que deveriam ser tratados pelas organizações (INMETRO, 2010).

Para que a organização consiga identificar questões relevantes, e estabelecer suas prioridades com relação a responsabilidade social, é recomendado que aborde os sete temas centrais ilustrados na figura 3.

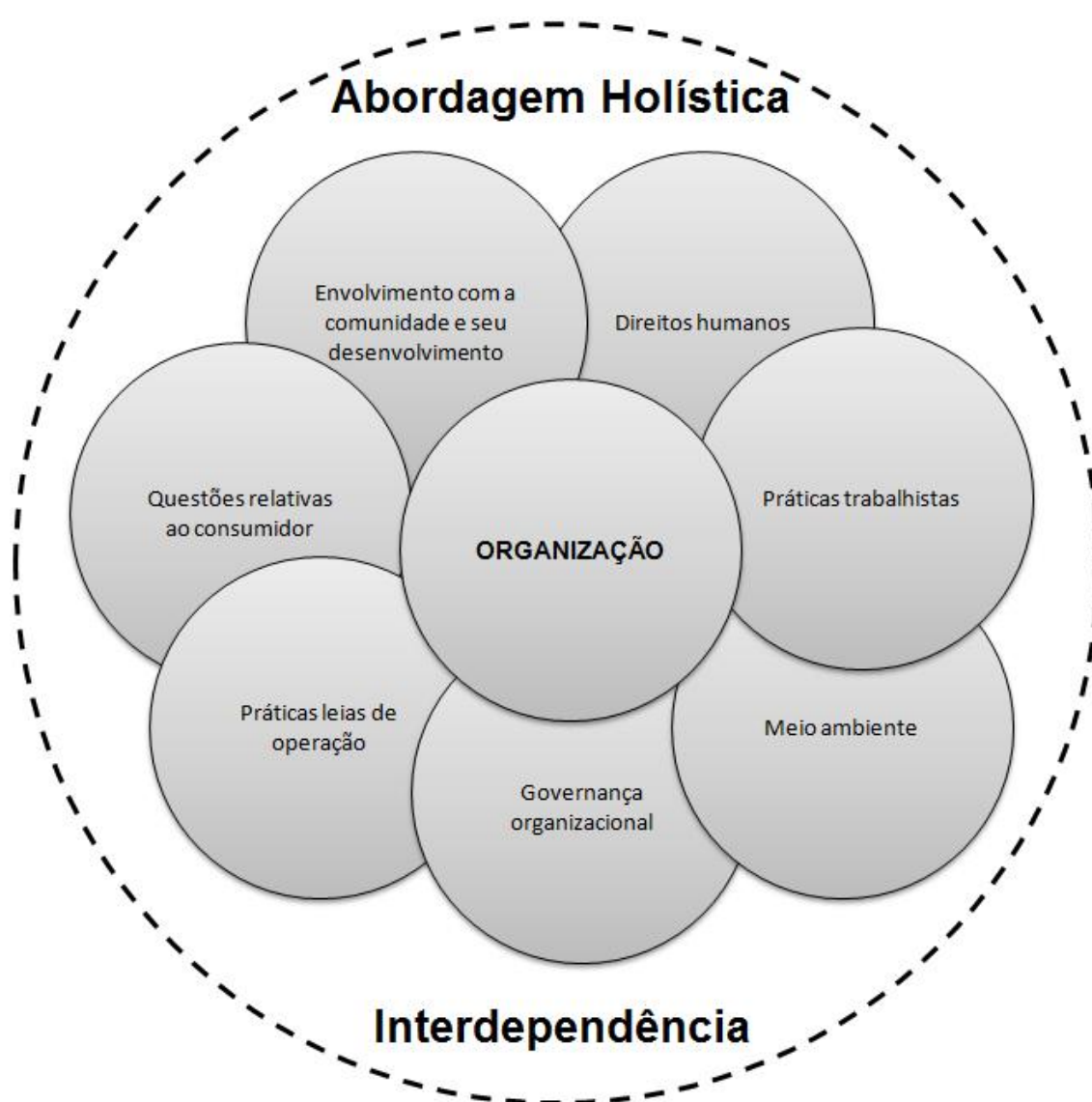


Figura 3: Os sete temas centrais.
Fonte: INMETRO (2010).

Como pode ser observado na figura 3, recomenda-se que as organizações considerem com a mesma importância todos os temas centrais e as questões e os compõe, não deixando de observar sua dependência mútua. Deve-se precaver para que a ação voltada para uma questão não afete negativamente as outras.

A abordagem dos temas e a integralização da responsabilidade social nas decisões das organizações tendem a trazer muito benefícios, como por exemplo, melhoria na reputação da empresa e confiança do público; aumento da satisfação dos empregados, resultando maior produtividade e fidelidade; satisfação do cliente; contribuição para o bem público, a sociedade e as instituições (INMETRO, 2010).

2.2.3.1 Governança Organizacional

A governança nas organizações, tem o papel de auxiliar na melhoria da gestão reduzindo os riscos impostos pelo meio, facilitando assim o alcance das metas e resultando a transparência, equidade e responsabilidade sobre os resultados. Com os riscos reduzidos, a empresa tem um melhor desempenho e melhora sua imagem diante do mercado, cada vez mais competitivo (FLORIANI, 2002).

Estando diretamente ligada com a gestão empresarial, a relação com os acionistas e as partes interessadas (clientes, funcionários, fornecedores, comunidade entre outros), a governança tem sua essência baseada em mecanismos de solução para conflitos decorrentes de deficiências de informação e de conflitos de interesses entre os envolvidos (TACHIZAWA; ANDRADE, 2008).

Fazem parte do processo utilizado pelas empresas para que as mesmas atinjam seus objetivos, as pessoas que estão ligadas às tomadas de decisão dentro da organização, como presidentes, diretores e proprietários. Por meio da transparência, as relações entre os superiores seguem mais harmoniosa, equilibrando as disputas pelo poder (FLORIANI, 2002).

De acordo com Taschizawa e Andrade (2008, p.41),

um sistema de governança corporativa possui dois objetivos essenciais: promover uma estrutura eficiente de incentivos para a gestão da empresa, visando a maximização do valor; estabelecer responsabilidades e outros tipos de salvaguardas para evitar que os gestores (*insiders*) promovam qualquer tipo de expropriação de valor em detrimento dos acionistas (*shareholders*) e demais partes interessadas (*stakeholders*).

Empresas que têm sua gestão organizada e um alto padrão técnico e ético de governança valem mais do que as empresas que não se preocupam com este aspecto em sua gestão. Regras, procedimentos e atividades estabelecidas por acionistas servem de apoio para uma gestão empresarial superior (MENDES; RODRIGUES, 2004).

As tomadas de decisões das organizações devem ser organizadas e baseadas em processos, sistemas e estruturas, para que desta forma fique mais fácil a aplicação dos princípios e práticas da responsabilidade social, tornando, segundo o INMETRO (2010, p.34), as organizações hábeis a:

criar e manter um ambiente em que os princípios de responsabilidade social sejam praticados; criar um sistema de incentivos econômicos e não econômicos relativos ao desempenho em responsabilidade social; usar os recursos financeiros, naturais e humanos de forma eficiente; promover a justa representação de grupos sub-representados (entre os quais mulheres e grupos raciais e étnicos) em cargos de chefia na organização; equilibrar as necessidades da organização e suas partes interessadas, levando em conta tanto as necessidades imediatas como as das gerações futuras; estabelecer processos de comunicação de via dupla com suas partes interessadas que levem em conta os interesses das partes interessadas e propiciem a identificação de áreas de concordância e discordância e a negociação para resolver possíveis conflitos; estimular a efetiva participação de todos os níveis de trabalhadores no processo decisório da organização referente a questões de responsabilidade social; equilibrar o nível de autoridade, responsabilidade e capacidade das pessoas que tomam decisões em nome da organização; acompanhar a implementação das decisões para assegurar que elas sejam seguidas e para prestar contas dos resultados das decisões e atividades da organização, sejam eles positivos ou negativos; periodicamente rever e avaliar os processos de governança da organização.

No contexto da responsabilidade social, a governança tem um papel importante, pois além de ser um dos temas centrais, ela guia a organização sobre como adotar um comportamento social relacionado com os demais temas (INMETRO, 2010).

2.2.3.2 Direitos Humanos

Após o término da Guerra Fria, na Conferência de Viena (1993), a Declaração dos Direitos Humanos se tornou universal, com a comunidade internacional toda representada por Estados soberanos. As únicas objeções eram feitas pelo Islã, país que tem os direitos humanos e os ordenamentos religiosos confundidos (ALVES, 1994).

Os direitos humanos são inerentes, pois são pessoais de cada indivíduo; inalienáveis, pois não se pode abrir mão deles; universais, pois aplica-se à todo ser humano, sem distinção; indivisíveis, pois todos os direitos humanos tem que ser seguidos, sem deixar que nenhum seja dispensado; e interdependentes, pois uma vez que um direito é obedecido, contribui para que outros também sejam (INMETRO, 2010).

No que se refere aos direitos humanos, a ISO 26000 aborda uma vasta listagem de questões, as quais envolvem: diligência, situações de risco para os direitos humanos, evitar cumplicidade, resolução de queixas, discriminação e grupos vulneráveis, direitos civis e políticos, direitos econômicos, sociais e culturais e direitos fundamentais do trabalho (INMETRO, 2010).

A ISO 26000 envolve os temas acima citados, de forma a sugerir que os serem humanos sejam respeitados em todos os meios e não sejam feitas distinções por conta de suas opções ou características distintas.

Para os direitos humanos, a diligência é um meio que a organização tem de se assegurar está em conformidade com a legislação pertinente, assim como também é um meio de gerenciar o risco de não estarem cumprindo com os direitos humanos e desta forma evitar que isto aconteça (INMETRO, 2010).

A diligência deve ser exercida com o intuito de respeitar os direitos humanos. Deve-se procurar identificar e prevenir os impactos causados nos direitos humanos oriundos de suas atividades ou das atividades daqueles que a organização se relaciona, quando o comportamento destes possa de alguma forma implicar na organização (INMETRO, 2010).

Um processo de diligência deve ser criado sempre observando o porte da organização, o meio em que está inserida e o que causam as atividades que são realizadas; e alguns componentes são recomendados a fazerem parte deste processo. É aconselhado que seja criada uma política de direitos humanos própria, voltada para quem está dentro da organização ou diretamente ligado a ela, de forma a ser implantada em sua totalidade. Para a criação desta política é importante observar de que forma suas atividades e propostas afetarão os direitos humanos e criar um meio de medir o seu desempenho, para que sejam efetuados os ajustes necessários nas prioridades e abordagens (INMETRO, 2010).

As organizações devem ter um cuidado especial quando estão inseridas em ambientes ou circunstâncias onde os riscos de violação dos direitos humanos são maiores. Pobreza, seca, desastres naturais, atividades que envolvam ou afetem crianças, proximidade de locais indígenas, conflito político, culturas de corrupção ou atividades que afetem diretamente a água, as florestas, a atmosfera ou que perturbem as comunidades próximas, tem que ter cuidados especiais para assegurar que os direitos humanos permanecerão preservados (INMETRO, 2010).

As características do local onde a organização está inserida devem ser observadas para que sejam traçadas ações relacionadas às deficiências específicas. Cada local, país ou comunidade tem suas particularidades a serem respeitadas.

No contexto social, a cumplicidade está ligada às atitudes de comportamento. Desta forma, a organização será considerada cúmplice quando colaborar com atos que desrespeitem as normas internacionais de comportamento, calar-se sobre tais atos vistos, ou ainda, beneficiar-se deles, pois as organizações têm o dever de saber que estes atos provocam malefícios ao meio ambiente e à sociedade (INMETRO, 2010).

Existem três tipos de cumplicidade: a direta, a vantajosa e a silenciosa. A cumplicidade direta ocorre quando a própria organização colabora com a violação dos direitos humanos; a vantajosa ocorre quando um terceiro comete uma violação e a organização aproveita-se deste fato para benefício próprio; por fim, a cumplicidade silenciosa ocorre quando a organização cala-se a respeito de

violações vistas e não às leva a conhecimento das autoridades competentes (INMETRO, 2010).

Recomenda-se que as organizações verifiquem se as normas internacionais e os direitos humanos estão sendo cumpridos pela área de segurança, sejam eles empregados, subcontratados ou terceirizados. A segurança é uma área mais propensa à cumplicidade das violações. Além dos cuidados nesta área, é necessário, segundo o INMETRO (2010, p.38), que a organização:

não forneça bens ou serviços a uma entidade que os use para cometer violações dos direitos humanos; que a organização não estabeleça uma parceria formal com um parceiro que cometa violações dos direitos humanos no contexto da parceria; informe-se acerca das condições socioambientais em que os bens e serviços que ela compra são produzidos; considere tornar público ou tomar outra medida para indicar que ela não se coaduna com atos de discriminação que ocorrem na área trabalhista do país em questão.

Para cumprir com a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, as organizações devem ter um canal aberto de reclamações, para que pessoas que acreditem ter estes direitos violados façam esta queixa à organização e a organização busque uma forma de reparar o problema (INMETRO, 2010).

Os cuidados em relação ao tema direitos humanos devem ser minuciosos e as organizações devem se preocupar em cumpri-los e em observar seu cumprimento por parte das organizações com quem se relaciona.

A norma orienta que as organizações estabeleçam mecanismos de reparação eficazes para uso próprio e de suas partes interessadas. É necessário que estes mecanismos sejam legítimos, acessíveis, previsíveis, equitativos, compatíveis com seus direitos, claros e transparentes, e baseados no diálogo e na mediação (INMETRO, 2010).

A discriminação ocorre quando se tem casos de diferenciação, preferência ou exclusão, onde fica extinta a igualdade de oportunidade ou é diferenciada a forma de tratamento, não baseadas em fatos, mas sim no preconceito. A legislação internacional dos direitos humanos tem como um dos principais princípios a proibição da discriminação. Os casos mais comuns de discriminação estão comumente ligados a cor, raça, religião, classe social, opção sexual, idade, entre várias outras (INMETRO, 2010).

A organização deve estar certa de não praticar nenhuma forma de discriminação contra quem tem contato, sejam clientes, fornecedores, colaboradores, sócios, acionistas, ou quem possa sofrer o impacto de suas ações.

Recomenda-se que seja feita uma avaliação de como são tratadas as pessoas dentro da organização para saber se não há discriminação relacionada, mesmo que seja indireta (INMETRO, 2010).

Contratar pessoas que sofreram com a discriminação ou relacionar-se com organizações que tem um histórico de discriminação é uma forma de contribuir para a sua socialização, reduzindo o quadro de discriminação. A diversidade nas relações da organização traz benefícios como a agregação de valor devido ao desenvolvimento dos recursos humanos e as relações humanas (INMETRO, 2010).

Os grupos considerados vulneráveis merecem maior atenção das organizações com relação a proteção e ao respeito. Os grupos vulneráveis são aqueles que sofreram discriminações repetidas vezes, o que os leva a uma crônica desvantagem em relação a outros grupos. Exemplos destes grupos são pessoas do sexo feminino, deficientes, crianças, povos indígenas, pessoas discriminadas por sua descendência, inclusive casta, e outros grupos onde se pode incluir os idosos, pobres, analfabetos e minorias religiosas (INMETRO, 2010).

Embora as mulheres sejam metade da população existente no mundo, por vezes elas não têm as mesmas oportunidades e acessos que os homens. É direito das mulheres usufruir dos direitos humanos, devendo estas ser tratadas com igualdade. As organizações devem tratar mulheres e homens com igualdade em todas as esferas (INMETRO, 2010).

As mulheres estão ganhando espaço nas organizações e voz na comunidade a cada dia, mostrando-se responsáveis e capazes de exercer as mesmas funções que são exercidas por homens. Porém as diferenças que existem entre os sexos devem ser levadas em consideração e respeitadas.

A discriminação contra pessoas com deficiências, muitas vezes estão ligadas a percepção erradas que se tem de suas capacidades. As organizações devem tratá-los com dignidade, dando-lhes as condições necessárias de acesso

as suas instalações e defendendo os direitos de igualdade deste grupo na sociedade (INMETRO, 2010).

As crianças são seres vulneráveis devido a sua dependência. É necessário que sejam assegurados os seus direitos impostos na Convenção sobre os Direitos da Criança, que as dá direito a vida, sobrevivência, desenvolvimento e liberdade de expressão. As organizações devem ficar atentas com relação as atitude que possam afetar as crianças e os seus interesses (INMETRO, 2010).

Os direitos dos povos indígenas devem ser conhecidos e respeitados pelas organizações nos seus momentos de decisão. Estes povos estão amparados pelos direitos humanos universais e tem direito a igualdade de oportunidades e de tratamento (INMETRO, 2010).

Existem pessoas que sofrem discriminação devido a sua descendência, ou até pelas suas castas. É recomendado que as organizações evitem contribuir com este preconceito, evitando tais práticas (INMETRO, 2010).

Pessoas com necessidades especiais, estrangeiros, mulheres, crianças e indígenas precisam ter seus direitos preservados e suas diferenças respeitadas. As necessidades destas pessoas devem ser atendidas sem discriminá-los.

Os direitos humanos são os direitos básicos conferidos a todos os homens. Estes direitos são divididos em duas categorias. A primeira abrange direitos civis e políticos e a segunda, direitos econômicos, sociais e culturais (INMETRO, 2010).

A categoria dos direitos civis e político estão ligados aos direitos básicos do ser humano e incluem o direito à vida, à vida com dignidade, liberdade, propriedade e integridade da pessoa e ainda o direito de, ao enfrentar acusações penais, passar pelo processo legal de uma audiência. Além destes, outros direitos constituem os civis e políticos e devem ser respeitados pelas organizações, tais como: liberdade de expressão e de opinião, não havendo intervenção da organização em qualquer que seja a visão de ninguém; liberdade de reunião pacífica e de associação; liberdade para divulgar suas idéias; ao enfrentar acusação, acesso ao processo legal e direito a audiência, para que sejam empregadas medidas corretivas proporcionais, não sendo aplicada nenhuma punição física ou tratamento desumano (INMETRO, 2010).

Os direitos econômicos, sociais e culturais são considerados necessários para a dignidade e desenvolvimento pessoal. As necessidades dos seres humanos abrangem a educação, saúde, condições de trabalho, alimentação, vestuário, moradia, e proteção social no caso de desemprego, viuvez, deficiência velhice, ou outro motivo que não se consiga controlar (INMETRO, 2010).

As organizações têm o papel de completar os indivíduos. Através do trabalho digno o ser humano tem realização e consegue o direito às suas necessidades básicas e essenciais.

As organizações devem avaliar os impactos que suas atividades, produtos ou serviços têm nos direitos citados no parágrafo anterior, para que desta maneira, os mesmos não sejam infringidos. Também deve ser observado o impacto nos direitos da população local (INMETRO, 2010).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT), classificou os direitos fundamentais do trabalho, os quais incluem segundo o INMETRO (2010, p.42):

a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva; a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório; a efetiva abolição do trabalho infantil; e a eliminação da discriminação relativa ao emprego e à ocupação.

As organizações representativas formadas por trabalhadores ou as associações as quais estes fazem parte, devem se reconhecer com o objetivo de participar de acordos coletivos. Para que os representantes realizem seu trabalho de forma eficaz e sem algum tipo de interferência, estes devem estar instalados de forma apropriada. Para as negociações significativas, faz-se necessário que o representante tenha acesso às informações necessárias (INMETRO, 2010).

Os colaboradores devem estar livres para lutar pelos seus direitos por meio de associações ou organizações, não devendo as empresas prejudicar de forma alguma estas pessoas.

É recomendado que nenhuma organização se utilize da força, ameaças ou chantagem para fazer pessoas trabalharem em seu benefício. O trabalho de presidiários também não pode ser realizado em organizações, a não ser que o trabalho tenha sido autorizado pelo tribunal de justiça e tenha supervisão e controle de um órgão público. Não é recomendado o trabalho de prisioneiros em

organizações privadas exceto se for realizado de forma voluntária e puder ser comprovado por condições justas de trabalho (INMETRO, 2010).

A organização deve verificar se sua política de trabalho está isenta de preconceitos. Recomenda-se que as práticas de admissão, promoção, demissão, condições no ambiente de trabalho, acesso a cursos e treinamentos e remuneração sejam fundamentadas somente nas exigências do trabalho e aplicadas de forma igualitária a todos. Ações como promover a proteção de grupos vulneráveis por meio da participação em programas de emprego para jovens e oportunidades em números iguais para homens e mulheres, principalmente nos cargos de chefia também são benéficas às organizações (INMETRO, 2010).

Realizando ações que demonstram o mesmo respeito por todos, independente das suas diferenças auxilia no cumprimento das suas obrigações em relação a não haver discriminação na esfera da organização.

A idade mínima determinada para admissão a emprego ou trabalho é determinada pela Organização Internacional do Trabalho. Segue quadro 3, que diferencia as idades de acordo com o desenvolvimento dos países.

	Países desenvolvidos	Países em desenvolvimento
Trabalho regular	15 anos	14 anos
Trabalho perigoso	18 anos	18 anos
Trabalho leve	13 anos	12 anos

Quadro 3: Idade mínima para admissão a emprego ou trabalho.
Fonte: INMETRO (2010).

Com base no quadro 3, observa-se que nos países em desenvolvimento, em relação a países desenvolvidos, os indivíduos começam a trabalhar um ano antes quando as funções a serem exercidas não oferecem perigo. Já para os trabalhos considerados perigosos, a idade mínima é de 18 anos, tanto nos países desenvolvidos quanto nos em desenvolvimento.

É recomendado que a organização não se utilize de trabalho infantil. Caso uma organização tenha trabalho infantil, a mesma deve certificar-se que a criança seja retirada do trabalho e que condições de vida adequadas a sua idade lhe sejam oferecidas, principalmente a educação. Trabalho leve que não interfira nos

horários escolares e ou em outras atividades essenciais para o desenvolvimento da criança, não são considerados trabalho infantil (INMETRO, 2010).

2.2.3.3 Práticas trabalhistas

Segundo o INMETRO (2010, p.44) “as práticas trabalhistas de uma organização incluem todas as políticas e práticas referentes ao trabalho realizado dentro, para ou em nome da organização”. A responsabilidade relacionada às práticas trabalhistas incluem os trabalhos realizados em seu nome por outros, inclusive por terceiros, e não somente atinge os colaboradores da organização ou que sejam controlados por ela.

As práticas trabalhistas abrangem o recrutamento e demissão de pessoal, saúde e segurança no trabalho, e todas as políticas ou práticas trabalhistas, principalmente as relacionadas à jornada de trabalho e remuneração. Também ficam inclusas outras questões sociais relativas ao emprego, como o reconhecimento ao colaborador por parte das organizações e de representantes dos trabalhadores, e a participação das organizações patronais e trabalhistas nas negociações coletivas, consultas tripartites (governos, trabalhadores e empregadores) e diálogos sociais (INMETRO, 2010).

A ausência do emprego é uma causa fundamental de problemas sociais. A oferta de empregos e a remuneração oferecida, são as mais importantes contribuições sociais e econômicas que uma organização pode oferecer. O padrão de vida de uma pessoa depende muito do seu trabalho, pois um trabalho seguro e absoluto contribui para o desenvolvimento humano (INMETRO, 2010).

O trabalho do ser humano não é uma mercadoria e não deveria ser tratado com as mesmas forças e estratégias com que se tratam as mercadorias no mercado. O governo tem a responsabilidade de garantir um tratamento igualitário e justo aos trabalhadores. Para que esta responsabilidade seja cumprida é necessário que seja adotada e aplicada uma legislação que esteja de acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e com as normas de trabalho constantes na Organização Internacional de Trabalho, e que os trabalhadores

tenham acesso à justiça quando necessário. A legislação e as práticas trabalhistas são distintas dependendo do país a que se referem (INMETRO, 2010).

As diferenças culturais existentes de uma comunidade para outra devem ser observadas. As práticas consideradas legais em um determinado local, pode ser condenada em outros.

É recomendado que: homens e mulheres que realizem trabalho para a organização sejam legalmente empregados ou reconhecidos como autônomos; as organizações cumpram com as obrigações legais trabalhistas; não haja discriminação, mas sim igualdade nas oportunidades oferecidas aos trabalhadores; os dados pessoais e a privacidade dos colaboradores sejam respeitados; a contratação de trabalho terceirizado seja feita somente se estes estiverem de acordo com as leis trabalhistas; não se beneficie de práticas injustas realizadas por parceiros, terceirizados ou fornecedores; e que em caso de ser filiada em país estrangeiro contribua para o desenvolvimento da população e comercio local (INMETRO, 2010).

As condições de trabalho são definidas, geralmente, por legislação nacional, ou por acordo entre contratante e contratado.

De acordo com o INMETRO (2010, p.47),

a proteção social se refere a todas as garantias legais e às políticas e práticas organizacionais para mitigar a redução ou perda de renda em caso de lesões por acidente de trabalho, doença, maternidade, paternidade, velhice, desemprego, deficiência ou qualquer outra dificuldade financeira. A proteção social desempenha um papel importante na preservação da dignidade humana e no estabelecimento de um senso de equidade e justiça social. Geralmente, trata-se de uma responsabilidade primordial do Estado.

Para praticar as condições de trabalho e proteção social adequada aos trabalhadores, é recomendado que a organização: ofereça condições de trabalho consistentes com as normas internacionais de trabalho e a legislação nacional; respeite as decisões de acordos coletivos; proporcione em níveis decentes a saúde e segurança, jornada de trabalho, salários, descanso semanal, férias, proteção à maternidade e capacidade dos trabalhadores em conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal; pague salários aos trabalhadores de acordo com as suas necessidades e de suas famílias, e observe o nível de salário nacional;

pague salários iguais para trabalhos que tem o mesmo valor; remunere os trabalhadores pelas horas extras realizadas, observando o máximo de horas permitidas legalmente e não forçando os trabalhadores a fazerem por obrigação; quando possível, respeitar os costumes regionais e religiosos (INMETRO, 2010).

Os costumes podem variar não somente de uma comunidade para outra, mas entre as pessoas que trabalham dentro de uma mesma organização. As crenças, valores, raças e opiniões são diversas precisam ser respeitadas.

Segundo o INMETRO (2010, p.48),

diálogo social inclui todos os tipos de negociação, consulta ou troca de informações entre representantes de governos, empregadores e trabalhadores em assuntos de interesse comum relativos às áreas econômica e social. O diálogo pode ocorrer entre representantes dos empregadores e dos trabalhadores, sobre assuntos que afetem seus interesses, e pode também incluir governos, quando fatores mais abrangentes como legislação e políticas sociais estiverem em jogo.

O diálogo social é de grande importância em se tratando de práticas trabalhistas, portanto, recomenda-se que a organização: reconheça a importância das organizações dirigidas ao diálogo social e estruturas de negociação coletiva; respeite o direito de seus colaboradores formarem ou associarem-se a organizações que protejam seus interesses ou do que querem defender seus direitos de forma individual, e evite, na medida do possível, estimular os governos a limitar estes direitos; busque a comunicação necessária para evitar impactos negativos em casos de mudanças nas operações (INMETRO, 2010).

Quando se fala em saúde e segurança trabalhista, se fala no bem estar dos trabalhadores, seja físico, mental ou social, na prevenção de riscos ocasionados pelas condições de trabalho, e na proteção aos trabalhadores no que diz respeito a saúde, a adaptação ao ambiente e às suas necessidades fisiológicas e psicológicas (INMETRO, 2010).

O colaborador estando em um ambiente saudável e tendo suas necessidades atendidas fica mais satisfeito, trabalha mais feliz e melhor e contribui para uma melhor imagem da organização.

Algumas ações e expectativas devem ser executadas pelas organizações. Recomenda-se, todavia, que a organização: crie, aplique e conserve uma política de ambiente de trabalho, saúde e segurança e assegure-se de que as mesmas

não sejam comprometidas em troca de um bom desempenho, pois os dois se consolidam mutuamente; analise os riscos para a saúde e segurança provocados pelas suas atividades; divulgue as práticas de segurança para os trabalhadores e certifique-se de que os mesmos estão praticando-a; trate todos os incidentes ocorridos com a finalidade de reduzi-los ou zerá-los; considere as diferenças nos cuidados com a saúde relacionados a homens, mulheres, menores de 18 anos e portadores de deficiência e ofereça saúde de maneira igualitária a todos que trabalham em suas instalações, de maneira não onerosa (INMETRO, 2010).

A detenção do conhecimento é parte do processo do desenvolvimento humano assim como a facilidade no acesso a oportunidades políticas, econômicas e sociais, para adquirir conhecimento nas organizações é necessário que o trabalhador tenha o treinamento necessário (INMETRO, 2010).

Com relação ao desenvolvimento humano e ao treinamento no local de trabalho, é recomendado que a organização: ofereça oportunidades de crescimento na carreira de forma igualitária, sem fazer discriminação e ofereça ao trabalhador treinamento e conhecimento em todos os níveis de sua experiência profissional; assevere-se que quando necessário, os trabalhadores sejam ajudados na transição para um novo emprego e auxiliados no acesso a treinamento e ajuda psicológica para lidar com o desemprego; crie programas que proporcionem saúde e bem estar ao trabalhador e ofereça os benefícios de licença maternidade / paternidade e, quando possível, auxílio creche para que os colaboradores tenham a chance de ser mais responsáveis com suas famílias e tenham um equilíbrio maior entre vida pessoal e trabalho (INMETRO, 2010).

2.2.3.4 Meio ambiente

A natureza, ao contrário do que os homens pensam ou determinam, não existe em razão dos homens, a natureza tem a sua própria história e trajetória. Levando em consideração as turbulências vistas em termos de meio ambiente, historiadores estão buscando compreender os dilemas ambientais desde a

década de setenta, estudando o seu comportamento e sua relação com o homem (MARTINS, 2007).

Conforme Marx (1975, p.328),

o homem vive da natureza, isto é, a natureza é seu corpo, e tem que manter com ela um diálogo ininterrupto se não quiser morrer. Dizer que a vida física e mental do homem está ligada à natureza significa simplesmente que a natureza está ligada a si mesma, porque o homem dela é parte.

O impacto ambiental que as empresas causam, afeta diretamente a sua imagem e a sua lucratividade. A empresa que está em destaque pode rapidamente perder posições no mercado devido um problema ambiental que causou, principalmente se esta estiver exposta a mídia (PANTANO FILHO; ROSA, 2005).

As organizações por meio de suas atividades e decisões, causam um impacto no meio ambiente, independente da sua localização. É importante que os impactos sejam reduzidos e por este motivo, faz-se necessário uma gestão onde estejam interligados os fatores econômicos e socioambientais (INMETRO, 2010).

As organizações devem respeitar e promover alguns princípios ambientais. São eles: responsabilidade ambiental, abordagem preventiva, gestão de risco ambiental, e o poluidor paga (INMETRO, 2010).

Uma melhora no desempenho da organização pode ser proporcionada evitando a emissão de poluentes. Para que ocorra esta melhora, é recomendado que a organização: identifique as fontes de poluição ocorridas devido suas atividades; avalie a redução no consumo de água, energia e resíduos, e faça a medição, registro e relatório da redução de poluição; crie medidas de prevenção; torne público o tipo de poluição emitida e os riscos prováveis; evite o uso de produtos químicos proibidos e crie uma política de prevenção de acidentes químicos e de emergência para acidentes (INMETRO, 2010).

Para que tenhamos recursos no futuro, é importante que os mesmos sejam utilizados de forma sustentável na atualidade, ou seja, utilizado em um nível menor ao da sua reposição natural. São citadas três melhorias as quais considera-se mais eficazes. São elas a eficiência energética, a conservação e acesso à água e a eficiência no uso dos materiais (INMETRO, 2010).

Para colaborar com o uso sustentável dos recursos, é sugerido segundo o INMETRO (2010, p.56), que a organização:

identifique fontes de energia, água e outros materiais utilizados; meça, registre e relate os usos significativos de energia, água e outros recursos; implemente medidas de eficiência de recursos para reduzir seu uso de energia, água e outros recursos, considerando indicadores de melhores práticas e outros padrões de referência; complemente ou substitua recursos não renováveis por fontes alternativas renováveis e de baixo impacto; use materiais recicláveis e reutilize água o máximo possível; gerencie recursos hídricos para assegurar acesso justo para todos os usuários dentro de uma bacia hidrográfica; promova o consumo sustentável.

Com o controle sugerido pela norma as organizações devem fazer um consumo sustentável e incentivar as pessoas e organizações com quem se relaciona a terem a mesma atitude. Desta forma os recursos ficam preservados e são utilizados de forma consciente.

As mudanças climáticas em nível global têm como principal causa provável, a emissão de gases de efeito estufa. Toda organização, direta ou indiretamente, é responsável por alguma emissão destes gases. É recomendado que a organização contribua com redução da vulnerabilidade nas mudanças climáticas, realizando projeções climáticas futuras para implementar medidas de redução de impactos (INMETRO, 2010).

Nos últimos 50 anos, o ecossistema sofreu as mudanças mais rápidas e intensas da história, o que ocasionou uma perda de habitats muito grande. Ao atuar na proteção do meio ambiente, a organização torna-se mais socialmente responsável. Os principais aspectos que devem ser levados em conta para que isso ocorra são: valorização, proteção e restauração dos serviços de ecossistemas; valorização e proteção da biodiversidade; uso sustentável do solo e dos recursos naturais; incentivo a um desenvolvimento urbano e rural ambiental favorável (INMETRO, 2010).

O cumprimento por parte das organizações, das recomendações da norma ISO 26000 ao que se refere ao tema meio ambiente, colabora para um planeta mais limpo e saudável. Desta maneira os indivíduos podem respirar um ar mais puro e ter melhor qualidade de vida, perto da natureza e dos benefícios que a mesma proporciona à sua saúde.

2.2.3.5 Práticas leais de operação

As práticas leais de operação estão estreitamente ligadas à ética empregada nos acordos traçados com outras organizações e/ou indivíduos. Relacionada à responsabilidade social, refere-se ao modo como estes acordos são usados para estimular resultados positivos (INMETRO, 2010).

A corrupção afeta a imagem da organização e pode ocasionar, segundo o INMETRO (2010, p.59), “violação dos direitos humanos, erosão de processos políticos e danos ao meio ambiente”.

Nas negociações realizadas, a ética precisa estar presente, de maneira que as decisões tomadas sejam legais e que a corrupção seja afastada dos seus acordos.

Para que a organização evite a corrupção e o suborno, como também as consequências de responder um processo criminal ou ser subordinada a sanções administrativas e civis, é recomendado que: seja criada uma política para combater a corrupção, suborno e extorsão, por meio da identificação de riscos; a liderança dê o exemplo e estimule os trabalhadores a erradicar a corrupção; a remuneração paga a colaboradores seja somente referente ao trabalho que os mesmos realizam; as violações de leis sejam direcionadas às autoridades judiciais; e que a organização trabalhe com o objetivo de isentar-se de atividades corruptas e somente mantenha relações com os que praticam políticas anti-corrupção (INMETRO, 2010).

Devem ser proibidas, atividades onde estejam envolvidos a falsidade ideológica, ameaça, compulsão e as que envolvam desinformação. As doações políticas que representem uma tentativa de manipular questões favoráveis a organização devem ser evitadas, assim como devem ser transparentes as doações políticas realizadas e o envolvimento político (INMETRO, 2010).

A organização deve praticar a concorrência leal, realizando-a de forma legal e colaborando com as autoridades competentes. Devem ser criados procedimentos para evitar envolver-se ou ser cúmplice de concorrência desleal, e para conscientizar os colaboradores da importância de agir da forma legal.

Pode-se incentivar outras organizações a fazerem seu papel social. Por meio das compras realizadas podem ser aplicados os princípios e práticas da responsabilidade social. Para que seja realizada esta adoção dos princípios no meio de influencia, é recomendado que a organização: leve em consideração, nas práticas de compras, critérios sociais, éticos, ambientais, de igualdade; procure conhecer as organizações com quem se relaciona, evitando estar em descumprimento com os princípios da responsabilidade social; dêem apoio às empresas de pequeno e médio porte, auxiliando-as na conscientização de práticas sociais (INMETRO, 2010).

Deve-se respeitar o direito de propriedade, o qual abrange, segundo o INMETRO (2010, p.61), “tanto a propriedade física quanto a intelectual e inclui participação em terrenos e outros bens físicos, direitos autorais, patentes, recursos, direitos morais e outros direitos”.

A organização não deve se envolver em atividades que descumpram o direito de propriedade, como por exemplo, a pirataria e a falsificação. Medidas como pagar um valor justo pela propriedade que seja adquirida ou esteja sendo utilizada, e considerar fatores como os direitos humanos e necessidades básicas do indivíduo ao proteger seus direitos de propriedade física e intelectual deverão ser adotadas por meio da implementação de políticas e práticas responsáveis (INMETRO, 2010).

As práticas executadas de acordo com a ética, auxiliam as organizações no cumprimento da obrigação deste tema. A preferência para fornecedores da região colabora para que a comunidade em que a organização está inserida seja mais beneficiada com as atividades sociais realizadas.

2.2.3.6 Questões relativas ao consumidor

A organização tem responsabilidade para com os consumidores que utilizam seus serviços ou produtos. É necessário fornecer informações precisas, ser transparente nos programas de *marketing* e nos contratos de prestação de serviço. Os *designs* dos produtos devem ser criados de forma a não resultar em

risco para o consumidor e a organização deve dar o suporte e efetuar o *recall* sempre que for preciso. Caso a organização necessite de dados pessoais dos clientes, estes devem ser mantidos em sigilo (INMETRO, 2010).

O consumidor ao relacionar-se com uma organização espera que lhe seja dispensado o respeito merecido. A sua fidelização depende das forma com que ele é tratado e da atenção que lhe é dada perante suas críticas e sugestões, e à resolução das suas reclamações.

Foram extraídos alguns princípios que constituem a base das Diretrizes das Nações Unidas pra a Proteção do Consumidor, os quais recomenda-se que a organização respeite. Segundo estes princípios, o consumidor tem direito a: satisfação de necessidades básicas, segurança, ser informado, escolher, ser ouvido, ser indenizado, educação para o consumo e ambiente saudável. Além destes, outros princípios são apontados como de suprema importância: respeito pelo direito a privacidade, abordagem preventiva, promoção da abordagem de gêneros e autonomia das mulheres e promoção de *design* universal (INMETRO, 2010).

É aconselhado que ao comunicar-se com o consumidor, a organização: não se envolva em práticas desonestas; realize propaganda e *marketing* de forma transparente; informe com clareza os preços dos produtos e serviços, assim como taxas e valores que possam ser agregados à compra e as taxas e custos caso o pagamento seja realizado após o vencimento; dê explicações quando solicitado; disponibilize informações claras, completas e que possam ser comparáveis, no idioma do ponto de venda; emitam contratos redigidos de forma clara, não contendo cláusulas injustas, e que disponibilizem informações de valores, cancelamento, prazo e tempo de vigência (INMETRO, 2010).

É indicado que a organização preze pela saúde e segurança do consumidor, dando atenção especial aos grupos vulneráveis, adotando medidas como: oferecer produtos ou serviços seguros para o indivíduo, sua propriedade e o meio ambiente; respeitar as leis, normas e regulamentos de forma a buscar obedecer medidas de saúde e segurança sempre em nível acima do mínimo permitido (INMETRO, 2010).

Os clientes apresentam perfis diferentes e algumas vezes têm necessidades que precisam ser atendidas de maneira especial. As diferenças devem ser observadas de forma a atender igualmente a todos estes.

A empresa deve avaliar seu produto para reduzir os riscos ao consumidor. Caso o produto tenha a possibilidade de ocasioná-los, estes devem ser informados de forma clara, contendo quem está vulnerável aos riscos, de que forma podem ocorrer e como se prevenir (INMETRO, 2010).

O consumo sustentável baseia-se em consumir quantidades menores do que o meio pode repor. Atualmente, as taxas de consumo são consideradas insustentáveis, pois contribuem com a degradação do meio ambiente e são suficientemente altas, a ponto de ocasionar a exaustão dos recursos (INMETRO, 2010).

Para contribuir com o consumo sustentável, a organização pode oferecer produtos e serviços que não tragam danos ao meio ambiente e a sociedade. Indica-se eliminar ou reduzir ao máximo impactos causados na saúde e no meio ambiente, como os resíduos e os ruídos; criar embalagens recicláveis ou reutilizáveis; fornecer informações sobre o desempenho, conteúdo, ingredientes, riscos a saúde, uso seguro, descarte, manutenção e armazenamento dos produtos (INMETRO, 2010).

A redução dos impactos que seus produtos ou serviços ocasionam no meio ambiente e na sociedade, ocasiona um reconhecimento e consciência por parte dos consumidores, contribuindo para o consumo sustentável e para a saúde dos indivíduos.

A organização deve fornecer ao consumidor um canal de reclamação, suporte e atendimento para poder atender as necessidades do consumidor. Deve também, oferecer garantia para o caso do produto não demonstrar desempenho satisfatório. As reclamações podem reduzir em grande nível se os produtos oferecidos apresentarem qualidade superior (INMETRO, 2010).

Alguns serviços prestados por organizações são indispensáveis para a vida dos indivíduos. É aconselhado que as organizações fornecedoras destes serviços: não rompam o fornecimento por falta de pagamento, sem dar um prazo sensato para que o consumidor busque recursos para quitar a dívida; informe os

valores das tarifas de forma transparente, e quando possível ofereçam valores menores aos menos favorecidos; mantenha o fornecimento de forma igualitária, sem discriminar nenhum grupo de usuário; e mantenham seus sistemas atualizados para evitar falhas no fornecimento (INMETRO, 2010).

O atendimento às necessidades dos consumidores deve ser o principal objetivo das organizações. Os diferentes tipos de clientes podem ser observados para melhor atendê-los e suprir suas necessidades.

2.2.3.7 Envolvimento comunitário e desenvolvimento

As organizações devem ter um envolvimento com a comunidade na qual estão inseridas. Por meio deste envolvimento, a comunidade tem um maior desenvolvimento e as organizações contribuem para o desenvolvimento sustentável.

O envolvimento com a comunidade busca a identificação com a mesma, com a finalidade de apoiar e estimular um maior nível de bem-estar para todos. As principais áreas da comunidade a serem auxiliadas pelas organizações necessitam de geração de emprego, investimentos sociais em geração de riqueza e renda, ampliação nos programas de educação, preservação da cultura e prestação de serviços relacionados à saúde (INMETRO, 2010).

Para colaborar com o envolvimento e desenvolvimento comunitário, é recomendado, de acordo com o INMETRO (2010, p.71), que a organização adote os princípios característicos como:

abordar o envolvimento comunitário e o desenvolvimento considerando-se parte da comunidade e não algo separado dela; reconhecer e respeitar os direitos dos membros da comunidade a tomar decisões em relação a ela e buscar, conforme decidirem, maneiras de maximizar seus recursos e oportunidades; reconhecer e respeitar as características e a história da comunidade ao interagir com ela; e reconhecer o valor de trabalhar em parceria, apoiando a troca de experiências, recursos e esforços.

O envolvimento com a comunidade objetiva prevenir e solucionar problemas e ajudar na familiarização das necessidades da comunidade. É recomendado que as organizações respeitem os direitos sociais, culturais e

políticos das comunidades indígenas, tradicionais, associações vizinhas e redes criadas na internet, os quais não constituem organização formal, mas contribuem para o desenvolvimento do local onde estão inseridos (INMETRO, 2010).

Ao fixar-se em uma comunidade, a mesma deve ser observada. A inserção da organização deve resultar no crescimento da comunidade e no atendimento às suas necessidades, por este motivo, os seus objetivos devem ser conhecidos e os impactos das atividades da organização daquela comunidade avaliados.

Ao realizar ações comunitárias, é necessário manter o respeito pelo Estado e pelos cidadãos na sua capacidade de expressão e manifestação de interesses.

É aconselhado que a organização: consulte grupos comunitários para determinar as ações prioritárias, dando atenção especial aos menos favorecidos; consulte a comunidade onde está localizada antes de realizar um empreendimento; tome parte de associações locais, com o intuito de colaborar com o bem-público e os objetivos de desenvolvimento da comunidade e tenha relação transparente com as autoridades (INMETRO, 2010).

A educação e a cultura formam a identidade da comunidade e são fundamentais para seu desenvolvimento. Para auxiliar a ampliação destes dois pontos tão importantes para a comunidade, é recomendado que a organização: promova ações para melhorar a qualidade e o acesso a educação e acabar com o analfabetismo local; realize atividades culturais que valorizem as tradições locais e/ou fortaleçam os grupos historicamente desfavorecidos; oportunizem o aprendizado aos grupos vulneráveis; auxilie na proteção de patrimônios culturais; e colabore para a disseminação do conhecimento dos direitos humanos (INMETRO, 2010).

A geração de empregos contribui para a redução da pobreza e promove o desenvolvimento socioeconômico. Vinculada ao emprego, a capacitação é fator importante para o ser humano ter um emprego satisfatório. Relacionado a estes fatores, é aconselhado que a organização colabore com a geração de empregos e a capacitação em nível local ou nacional sempre que possível, ampliando a atenção quando tratar sobre grupos vulneráveis (INMETRO, 2010).

O desenvolvimento da comunidade em que a organização se encontra inserida também ocorre por meio dos empregos gerados e do desenvolvimento intelectual dos seus indivíduos. O emprego lhe proporciona aprendizado profissional e agrega experiências de vida, proporcionando seu crescimento.

Outro fator que colabora para o desenvolvimento socioeconômico é o acesso a tecnologia. As organizações podem contribuir para este desenvolvimento disseminando conhecimento por meio de treinamento e parcerias. Atualmente, as tecnologias da ciência e da informação são uma característica da vida moderna e uma base importante para as atividades econômicas (INMETRO, 2010).

A organização pode contribuir para a geração de riqueza e renda com a implantação de programas de empreendedorismo, fortalecimento dos fornecedores localizados na região, geração de empregos à comunidade na qual encontra-se instalada, e fortalecimento da economia e das relações sociais que trazem benefícios à comunidade (INMETRO, 2010).

Para que a organização colabore com o desenvolvimento local por meio da geração de riqueza e renda sugere-se que: ao entrar ou sair de uma comunidade seja observada os impactos socioeconômicos ocasionados; dê apoio às iniciativas que visam estimular e diversificar as atividades econômicas; tenham preferência por fornecedores locais; não façam negociações econômicas com organizações que não cumprem com as obrigações legais, salvo se for para combater a pobreza ou se a organização encaminha-se para agir de acordo com a lei e suas atividades forem coerentes com os direitos humanos (INMETRO, 2010).

As organizações se tornam responsáveis pela comunidade em que se encontram inseridas, devendo beneficiar a comunidade, suas organizações e população.

Outras atividades recomendadas são: programas de apoio a comunidade para criação de cooperativas e negócios e melhorar a produtividade; apoio a pessoas ou organizações que ofereçam benefícios a comunidade por meio da oferta de produtos e serviços; e o cumprimento das responsabilidades fiscais, recolhendo seus impostos de forma correta, sem burlar as autoridades (INMETRO, 2010).

A saúde é um direito fundamental na vida de qualquer indivíduo. Recomenda-se que as organizações respeitem este direito e contribuam para sua elevação. Segundo o INMETRO (2010, p.77), é aconselhado que a organização:

busque minimizar ou eliminar impactos negativos na saúde causados por quaisquer processos de produção, produtos ou serviços fornecidos pela organização; considere a promoção da boa saúde, contribuindo, por exemplo, para o acesso a medicamentos e vacinação e incentivando estilos de vida saudáveis, inclusive exercícios e boa nutrição, por meio do diagnóstico precoce de doenças e do desestímulo ao consumo de produtos e substâncias prejudiciais à saúde; seja dada especial atenção à nutrição da criança; considere a conscientização sobre ameaças à saúde e as principais doenças e sua prevenção, tais como, de acordo com as circunstâncias e prioridades locais, HIV/AIDS, câncer, malária, tuberculose e obesidade; e considere o apoio ao acesso a serviços essenciais de saúde e à água limpa e saneamento adequado como forma de prevenir doenças.

As organizações devem empenhar-se para que seja garantido o direito à saúde dos indivíduos. Campanhas vacinação, conscientização a respeito de prevenção de doenças e estímulo para uma alimentação saudável e prática de exercícios são algumas ações fáceis de serem implantadas pelas organizações com chances de realizar melhorias na vida dos envolvidos e na saúde da população.

Os investimentos sociais devem dar preferência aos projetos que, no longo prazo, sejam viáveis e colaborem com o desenvolvimento sustentável. Com este objetivo, é indicado que a organização: ao planejar projetos para investimento social, promova o desenvolvimento comunitário, acautelando-se para que as ações ampliem as oportunidades de emprego; coopere com projetos que prestam assistência a grupos vulneráveis, discriminados ou de baixa renda, concedendo-lhes alimentos e outros produtos essenciais para sobrevivência e dando atenção especial à nutrição das crianças (INMETRO, 2010).

Acredita-se que ao respeitar estes conceitos de temas sugeridos e aprovados em nível internacional, e agindo com prudência e responsabilidade, pode-se criar um ambiente mais igualitário para todos os que nele estão inseridos. A natureza, os seres humanos, o Governo e as organizações têm muitos bons motivos para fazê-lo, e com esta atitude, obterão resultados satisfatórios.

3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, são analisados os dados coletados e explorados no andamento deste trabalho, bem como a descrição da organização.

Para atingir o objetivo deste estudo, são observadas quais práticas de responsabilidade social, recomendadas pela ISO26000, já são adotadas pela ORSEGUPS e o que é necessário ajustar para que seja a organização se enquadre na nova norma.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Grupo ORSEGUPS tem empresas atuando nas áreas de segurança humana e eletrônica, asseio e conservação e serviços administrativos que contempla a alocação de pessoal para funções como recepcionistas, telefonistas, digitadores, *office-boy*, motoristas e ascensoristas, além de operar no setor de transporte coletivo. O público alvo é abrangente devido a grande variedade de serviços oferecidos. Com todas as suas atividades, a empresa atinge a comunidade em geral, desde pessoas físicas de todas as idades, empresas privadas de todos os portes e as empresas públicas, cujos serviços são prestados após a participação nas licitações.

Baseados na necessidade que a sociedade tem em manter-se segura, a ORSEGUPS tem sua principal atividade. A empresa presta serviços de segurança humana e eletrônica de acordo com as necessidades de seus clientes. Não há um serviço fechado de forma a não poder ser modificado, a empresa atende as necessidades de cada cliente em sua individualidade.

A ORSEGUPS teve o início da sua história em 1970 com a empresa Floph Vigilância Bancária. Em 1984, um novo modelo administrativo passou a vigorar e a empresa passou a chamar-se Casvig. Nos anos seguintes a empresa Casvig tornou-se um grupo a partir da agregação de novas empresas. Em 2008 uniu-se ao Grupo Casvig, o Grupo ORSEGUPS. Com esta união, a marca ORSEGUPS é

mantida por ser a empresa mais conhecida no estado, e o grupo toma a proporção de maior do estado no ramo da vigilância. Atualmente o grupo é formado por 12 empresas (Casvig Catarinense, SLC, Proserv, Profiser, Visal, Grade, ORSEGUPS, BRK, Auto Viação Do Vale, Casvig Serviços, Sibam Serviços e Zona Verde) atuantes nos segmentos de terceirização de mão-de-obra e transporte de pessoas. Nestes 40 anos de existência, o grupo trocou de sede algumas vezes, ampliando conforme o crescimento das empresas que o compunham. A primeira sede foi no centro de Florianópolis, mudando-se depois para a Avenida das Torres em São José, Centro de São José, cidade de Santo Amaro da Imperatriz e hoje situa-se à Rua Getúlio Vargas no Centro da cidade de São José. Com a chegada do Grupo ORSEGUPS, foram criados escritórios regionais para melhor atender os clientes e suas regiões. Atualmente a organização conta com escritórios em Gaspar, Blumenau, Brusque, Itajaí, Joinville e Lages.

O grupo traz seus princípios descritos na forma de missão, visão e valores.

Missão: “O Grupo ORSEGUPS trabalha com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas, através da excelência na prestação dos serviços, aliando rentabilidade, ética empresarial e compromisso social”; **Valores:** ética, qualidade, eficácia, segurança, rentabilidade e responsabilidade social; **Visão:** “Ser reconhecida como uma organização referencial na terceirização de serviços, que contribui para o desenvolvimento do país e de sua região, cumpridora de suas obrigações fiscais, econômicas e sociais.”

Tendo em vista a missão, visão e valores apresentados, os colaboradores são sempre estimulados para que o trabalho em equipe, de forma que o processo não pode ser diferente, pois a maioria dos setores têm extrema dependência uns dos outros para que os trabalhos sejam realizados.

A ORSEGUPS possui um organograma definido, no qual é possível verificar a hierarquia do grupo, conforme observado na figura 4.

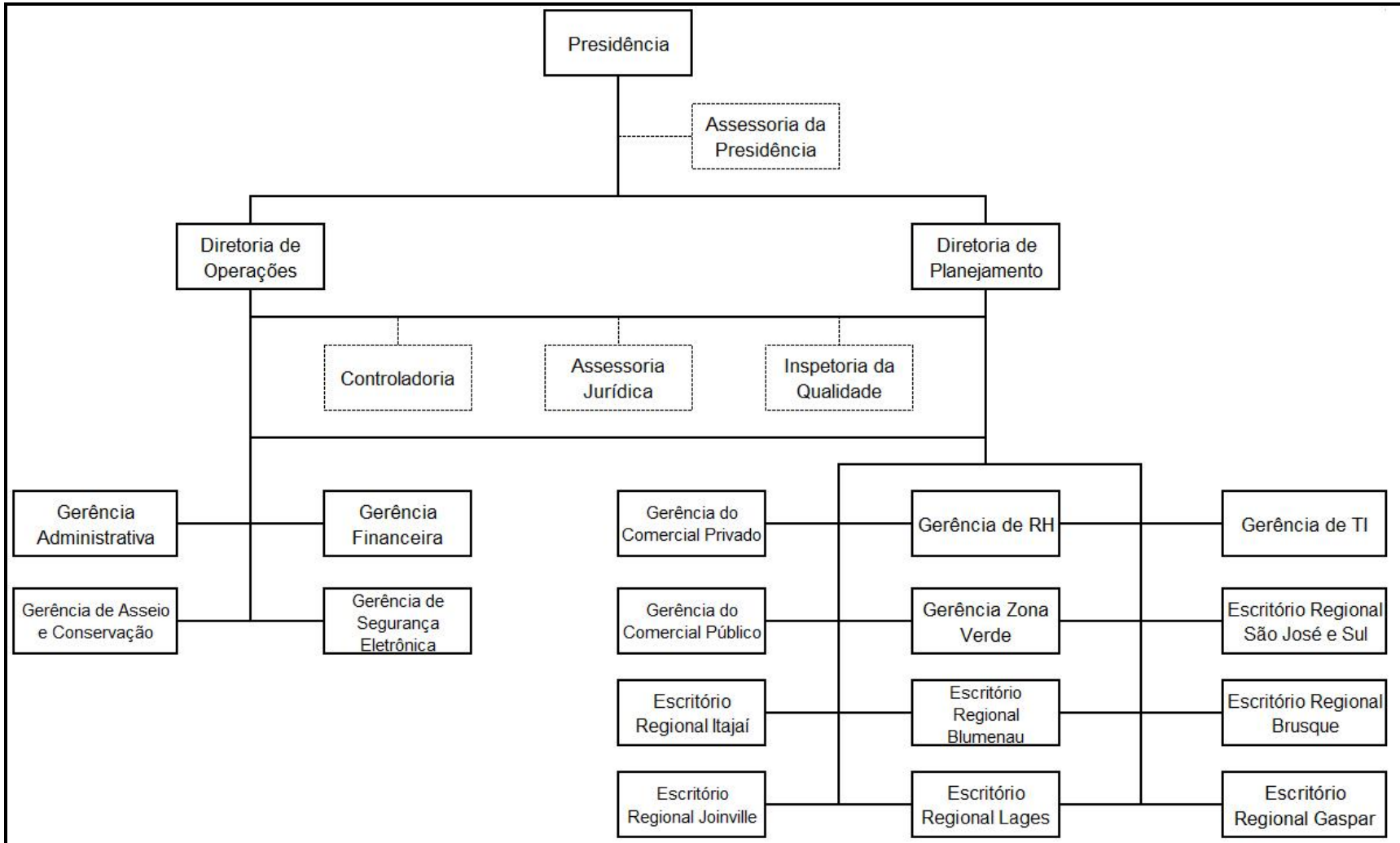


Figura 4: Organograma do Grupo ORSEGUPS.
Fonte: Dados da empresa.

Apesar de se observar um organograma horizontal e limpo, a empresa ainda se mantém centralizadora em certas tarefas. Muitas rotinas ainda passam pelo alto escalão para serem aprovadas e terem continuidade.

Devido a mudança no nome do grupo de Grupo Casvig para ORSEGUPS, e com a preocupação de continuar sendo uma empresa conhecida e reconhecida, um plano de marketing foi planejado para divulgar a nova marca neste ano de 2010. Divulgação por meio de *outdoor*, *busdoor*, propaganda em rádio e televisão foram veiculadas com o objetivo de fortalecer a marca da empresa, que no ramo de vigilância é a maior no estado de Santa Catarina. Esta divulgação torna-se mais importante na grande Florianópolis, onde a ORSEGUPS ainda não era conhecida, pois o mercado era em sua maioria ocupado pelo grupo Casvig. Já na região do Vale do Itajaí, a marca ORSEGUPS é conhecida pela população, que levou a empresa a conquistar o certificado IMPAR pela segunda vez. O IMPAR é uma pesquisa realizada no sul do Brasil na qual os consumidores apontam suas marcas mais lembradas e preferidas.

As vendas dos serviços que as empresa do grupo prestam são realizadas por vendedores. Os vendedores atendem as solicitações recebidas pelo setor comercial e também trabalham diretamente com visitas aos clientes no intuito de oferecer serviços e fechar novos contratos. Os contratos podem ser realizados em um período específico, ou ser um serviço contínuo, de acordo com as necessidades do cliente.

Cada novo cliente é registrado no sistema utilizado pelo grupo, o Sapiens. Os dados principais a serem cadastrados são: razão social, CNPJ/CFP, endereço, contato telefônico e de e-mail, pessoa para contato e endereço para envio de fatura.

A ORSEGUPS possui um setor de TI (Tecnologia da informação) para manter a sede e os escritórios regionais todos informatizados. Os colaboradores dos setores financeiro, cobrança, controladoria, administrativo, almoxarifado, RH, operacional e comercial trabalham todos interligados no mesmo sistema, sendo que o trabalho realizado por um setor influencia diretamente no trabalho do outro. Se um novo contrato é fechado com o cliente, por exemplo, o setor comercial faz o cadastro do novo cliente e o lançamento do contrato no sistema, assim feito, são abertas as vagas para que o operacional faça a lotação de pessoal naquele

novo contrato, o RH também recebe as informações para tomar as providências de pessoal e o financeiro faz o faturamento do contrato para ser cobrado do cliente, caso o cliente não realize o pagamento, o setor de cobrança entrará em contato com o mesmo.

A TI também é responsável pelas linhas telefônicas para realização de ligações internas e externas e telefones celulares, além do gerador existente na sede, todo o sistema de computadores, e-mails e o site.

Os sistemas utilizados estão em freqüente atualização, mantendo a empresa modernizada tecnologicamente. O gerente do setor de TI é o responsável pelas manutenções e novas aquisições, que são realizadas conforme a necessidade.

A ORSEGUPS possui certificação ISO 9001/2000 desde o ano de 2002. Consta na *intranet* uma lista de normas e procedimentos a serem seguidos por cada função exercida, sendo seguidas por todos os colaboradores. O setor de gestão da qualidade faz auditorias internas periódicas para conferir o cumprimento das mesmas e anualmente são realizadas auditorias externas.

O recrutamento e seleção dos colaboradores é realizado em três etapas. Na primeira os interessados em uma oportunidade de emprego oferecida pelo grupo preenchem uma ficha de cadastro. Após preenchida, o candidato à vaga passa pela segunda etapa, uma entrevista com a psicóloga. Sendo aprovado, passa para a terceira, que é uma entrevista com o gerente do setor no qual pertence a vaga, o mesmo entrevista alguns candidatos para que possa fazer a seleção. Sendo aprovado pelo gerente, o novo colaborador é instruído a trazer a documentação necessária para a contratação e início das atividades.

A assiduidade dos colaboradores é controlada por meio de cartões ponto. Os cartões são preenchidos pelos próprios colaboradores e revisados pelos seus superiores, sejam os gerentes, no caso dos colaboradores lotados na sede, ou os supervisores que passam nos postos de trabalho dos colaboradores lotados em clientes. Estes cartões ponto chegam ao setor de RH que faz os lançamentos em sistema para que desta forma o cartão fique informatizado, facilitando uma eventual consulta.

A contabilidade do grupo é terceirizada, sendo realizada por um escritório especializado. O escritório mantém contato constante com o grupo e dá auxílio aos setores sempre que necessário. Também é responsável por informar alterações nas leis e manter a diretoria, a presidência e os setores competentes informados sobre as questões contábeis que envolvem a organização.

A ORSEGUPS preocupa-se com os indivíduos e com o meio ambiente. Por este motivo, busca realizar ações que contribuem para o desenvolvimento humano e a proteção do meio ambiente.

3.2 AÇÕES REALIZADAS PELA EMPRESA

A ORSEGUPS traz em seus princípios uma preocupação em ser socialmente responsável. Algumas ações responsáveis são realizadas pelo grupo e estão distribuídas, na seqüência, conforme os temas centrais da ISO 26000.

3.2.1 Direitos humanos

A ORSEGUPS, sabendo que os direitos humanos são direitos básicos que abrangem todos os indivíduos, busca realizar não somente ações que são exigidas sobre aspectos legais, mas também realizações que trazem a satisfação e contribuem para a felicidade dos envolvidos.

Em 2008, a ORSEGUPS trazia em seu quadro de colaboradores 5576 empregados, sendo 40% mulheres e 60% homens. A prevalência do sexo masculino deve-se à área de vigilância. A organização tem 41% dos colaboradores com tempo de serviço variando entre 1 a 5 anos. Um número positivo, sendo que o segmento conta com umas das taxas de rotatividade mais altas do mercado.

Buscando a satisfação financeira de seus colaboradores, além do salário fixo, os mesmos têm direito a um adicional de assiduidade, vale transporte e vale

alimentação. Como benefícios extras, os colaboradores têm direito a adesão de plano de saúde, convênio academia e auxílio educação (supletivo, graduação, especialização), onde a empresa paga 50% dos valores totais. No final de cada ano, a empresa realiza uma confraternização para os colaboradores da sede, onde são sorteados prêmios em dinheiro e em produtos como televisores, geladeiras, entre outros. Para todos os colaboradores, sejam lotados na sede ou em clientes, é feita uma rifa de premiação onde o maior prêmio é uma motocicleta OKM para os colaboradores com assiduidade total no ano corrente.

A empresa promove a integração constante entre os colaboradores para que todos se conheçam e possam trabalhar em harmonia. Mensalmente é realizada a festa dos aniversariantes, no meio do ano uma gincana e em dezembro a confraternização de final de ano.

Anualmente, é aplicado um questionário com o objetivo de manter os colaboradores satisfeitos. Neste questionário constam perguntas sobre bem estar, saúde, segurança, satisfação, motivação, ambiente de trabalho, convivência com outros colaboradores, além de um espaço reservado para sugestões de melhoria. A partir deste questionário são aplicadas ações para a melhoria do clima organizacional.

3.2.2 Práticas trabalhistas

As organizações têm papel fundamental no desenvolvimento humano por meio dos empregos oferecidos. A ORSEGUPS contribui com a geração de empregos no estado de Santa Catarina, onde fazem parte, atualmente, em seu quadro de colaboradores, cerca de seis mil pessoas.

Após serem admitidos, todos os colaboradores lotados na sede administrativa passam por uma integração, a qual é comandada pela psicóloga do grupo. Após uma explanação sobre o grupo e suas atividades, o colaborador passa por uma integração em todos os setores. Cada gerente lhes dá uma explicação dos serviços realizados naquele setor, afim de que todos saibam quais

os trabalhos realizados nos outros setores e como a empresa funciona em seu todo.

Todos os novos colaboradores recebem instruções sobre como desempenhar suas funções. Dependendo da função a ser exercida, o colaborador passa por treinamento especializado. Periodicamente, são feitos treinamentos na área de atendimento ao cliente, atendimento telefônico, auditor interno da ISO 9001, entre outros, para colaboradores lotados na sede administrativa da empresa. Na área de segurança, são realizados cursos de formação próprios, credenciados pelo Departamento de Polícia Federal e curso de reciclagem para todos os vigilantes que fazem parte do quadro de colaboradores. Para a área de asseio e conservação, são promovidos cursos específicos que repassam conhecimentos necessários ao bom desempenho da função como, por exemplo, quais materiais, equipamentos e EPIs (equipamento de proteção individual) adequados a cada diferente tarefa.

3.2.3 Meio ambiente

Os impactos causados pelas organizações ao meio ambiente é um assunto considerado de muita importância pela ORSEGUPS. O grupo, em conjunto com seus colaboradores, contribui para amenizar estes impactos e colabora para deixar o planeta mais verde.

Em 2008, a ORSEGUPS recebeu o Selo Social, concedido pela prefeitura de Itajaí, em parceria com a Associação empresarial da cidade e o Fórum das Entidades Sociais do Município, para que organizações que desenvolvem ações de responsabilidade social, direcionadas também ao público interno (colaboradores) como à comunidade. Um dos projetos que levou a ORSEGUPS a receber o selo foi a campanha “Eu semeio, planto e colho a vida”, que em seis anos promoveu a distribuição de 30 mil sementes de árvores e mais de 6 mil mudas de espécies nativas. Outro critério para a concessão do selo é a regularidade fiscal, ou seja, as empresas devem comprovar que estão em dia com

os tributos federais, estaduais e municipais, além das obrigações com a Previdência Social e Fundo de Garantia.

Anualmente o grupo participa da Ação Nacional Febrac – Limpeza de Áreas Verdes. Este projeto acontece nas capitais de todo o país e tem o objetivo de promover a cidadania entre os empresários e os colaboradores do setor de serviços terceirizados e conscientizar as pessoas da importância do manejo correto do lixo.

É realizada regularmente a reciclagem de materiais como papéis, embalagens e cartuchos vazios de impressora. Esta ação tem um duplo sentido: preservar o meio ambiente e conscientizar os colaboradores para a importância de se utilizar os recursos de forma sustentável. O material a ser reciclado é vendido e o dinheiro revertido para as ações da Equipe do Bem (projeto realizado pelos colaboradores em conjunto com a ORSEGUPS para ajudar instituições e famílias carentes).

Em relação às embalagens de produtos de limpeza, são desenvolvidas campanhas em todo o estado para que os mesmos sejam devolvidos aos fornecedores e desta forma reutilizados, evitado assim que prejudiquem a natureza e o meio ambiente. A ORSEGUPS participa ativamente destas campanhas.

Visando a preservação do meio ambiente, foi realizada a construção de um sistema de cisterna e bombas destinado a captação de água das chuvas para utilizar na lavagem dos ônibus da Auto Viação Do Vale. Esta medida resultou em uma grande redução no consumo de água tratada.

3.2.4 Práticas leais de operação

A ORSEGUPS visa manter a ética e evitar a corrupção em todas as relações e atividades executadas pelo grupo.

Com o intuito de não colaborar com a pirataria e falsificação e buscar erradicá-las, a ORSEGUPS trabalha somente com *softwares* originais e com licenças adquiridas.

A venda dos serviços é realizada por meio de orçamentos que são passados aos clientes por um vendedor, que lhe deixa livre para escolher ou não os serviços das empresas do grupo, utilizando como argumento para convencê-lo somente explicações sobre a qualidade dos serviços e esclarecimentos de eventuais dúvidas.

3.2.5 Questões relativas ao consumidor

Com o objetivo de respeitar e conquistar o consumidor, a ORSEGUPS inseriu em suas atividades ações direcionadas à satisfação do cliente.

Para garantir o controle e a eficiência na prestação dos serviços, foi instituída na ORSEGUPS a Inspeção da Qualidade, serviço de relacionamento direto com o cliente. Os inspetores são responsáveis por visitar os pontos de trabalho e verificar o cumprimento das rotinas operacionais pré-estabelecidas, que inclui apresentação, postura e normas de segurança, dentre outras.

A ORSEGUPS tem seus sistemas um protocolo de reclamações para garantir a satisfação dos clientes e sanar eventuais problemas que possam ocorrer nas prestações dos serviços. Assim que um colaborador toma ciência de uma reclamação, o protocolo é preenchido e automaticamente encaminhado ao setor de gestão da qualidade. O inspetor da qualidade entra em contato com o cliente para solucionar, sempre da melhor forma, o problema existente.

3.2.6 Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento

A ORSEGUPS acredita que responsabilidade social é algo que se constrói junto aos colaboradores e a sociedade. Por este motivo, a alguns anos a

organização incentivou e deu suporte para a criação da Equipe do Bem, grupo composto por colaboradores, familiares, amigos e parceiros que atua na busca da minimização das desigualdades sociais.

A Equipe do Bem começou suas ações em 2008 com a realização de projetos voltados a melhorar as condições de vida das famílias carentes, resgatar a dignidade da terceira idade e melhorar a vida dos mais necessitados.

Anualmente é realizada, entre os colaboradores, uma gincana, chamada Ginca Jeca, nos meses de junho e/ou julho, com os objetivos de integrar os colaboradores e arrecadar alimentos, materiais escolares, produtos de higiene e limpeza, roupas e roupas de cama. As doações arrecadadas com as atividades realizadas na gincana ajudam a manter doze creches, três asilos e vinte e nove famílias carentes que foram adotadas pela Equipe do Bem, sendo atendidas cerca de mil pessoas. Em 2008, foram arrecadadas quase seis toneladas de alimentos. Este número cresceu para nove toneladas em 2009 e manteve a quantidade em 2010.

Além da Ginca Jeca, é promovido no mínimo uma vez ao ano um bazar onde os colaboradores, amigos e parceiros doam roupas, bolsas, acessórios, utensílio para a casa, brinquedos, entre outros artigos. Todo o material doado é organizado e vendido dentro da organização para que os próprios colaboradores possam comprar por um valor simbólico. O dinheiro arrecadado no bazar é revertido para as ações da Equipe do Bem.

Desde 2007 é mantida uma parceria com o Hemosc (Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina) para divulgar e incentivar a doação de sangue por parte dos colaboradores. Semestralmente são organizadas doações coletivas com a ida de grupos ao hemocentro.

Com base na análise realizada na organização, o levantamento das ações praticadas por ela, e o estudo realizado acerca da ISO 26000, pode-se propor mudanças para a implementação da norma sobre responsabilidade social.

3.3 AÇÕES A SEREM IMPLANTADAS PARA ENQUADRAMENTO À ISO 26000

Tendo considerado a ISO 26000 como um diferencial em potencial, apresentam-se as propostas para seu enquadramento. A mesma está dividida entre os temas centrais da norma para facilitar a identificação das mudanças necessárias.

Visto que algumas questões tratadas pela norma já são realizadas pela organização e outras não cabem ao segmento o qual a ORSEGUPS realiza suas atividades, somente as que necessitam de mudanças, adaptações ou implantação estão sendo apresentadas.

Seguindo as orientações da ISO 26000 e, considerando as observações citadas no parágrafo anterior, far-se-á a seguir as propostas relativas aos temas centrais.

3.3.1 Direitos humanos

As ações desenvolvidas pelo grupo demonstram que o mesmo exerce a responsabilidade que lhe é atribuída legalmente. Tendo em vista o enquadramento na ISO 26000, são sugeridos alguns novos processos.

Um dos processos é a criação de dois canais que liguem colaboradores à organização. O objetivo é fazer com que as queixas e insatisfações, assim como sugestões de melhorias a respeito das mesmas, cheguem aos responsáveis para serem solucionadas. Observando o fato de a organização ter colaboradores com níveis de instrução variados, faz-se necessário a criação de dois canais. Um deles é um espaço reservado na *intranet*, o qual atinge os colaboradores que trabalham na sede administrativa e nos escritórios regionais, os quais têm acesso diário a computadores. O segundo canal faz-se por meio de uma caixa localizada na recepção operacional da sede e de cada regional, a qual atinge todos os colaboradores que estão lotados em clientes. Os conteúdos relatados nos canais

ficam a cargo do inspetor de qualidade, que deve analisar o conteúdo exposto e solucionar de forma amistosa os casos apresentados.

Para reduzir a discriminação e tornar possível a entrada na sede de pessoas com portadoras de necessidades especiais, é sugerido criar um acesso para usuários de cadeira de rodas, colocando uma porta secundária na entrada da organização e uma rampa de acesso à recepção. A entrada atual à sede realiza-se por porta giratória com detector de metais e degraus para chegar à recepção, o que não permite a entrada de deficientes físicos por outro lugar senão o portão de entrada de automóveis, colocando em risco a integridade do indivíduo. O acesso aos deficientes visuais também pode ser facilitado, colocando piso próprio ao chão, na parte externa que vai do portão à porta da recepção, para que possam acessar a empresa sem dificuldades.

A promoção de atividades culturais para a comunidade é uma forma de respeitar o direito à cultura. A cultura é levada para as crianças de todas as classes sociais por meio da dança, teatro, literatura, canto, folclore, entre outros meios. Este projeto pode ser realizado com o auxílio de voluntários e de colaboradores. As atividades podem acontecer periodicamente na sede da empresa e/ou nos escritórios regionais.

3.3.2 Práticas trabalhistas

Na busca por auxiliar a ORSEGUPS a ser mais responsável socialmente com seus colaboradores e as atividades executadas, elaborou-se algumas propostas.

Sugere-se criar um plano de cargos e salários, onde os colaboradores que exerçam as mesmas funções recebam os mesmos salários. Os salários devem ser baseados apenas no trabalho realizado pelos colaboradores, não fazendo distinção entre os indivíduos.

Buscando preservar a saúde dos colaboradores lotados na sede administrativa, a proposta é que seja implantada a ginástica laboral. A maioria dos colaboradores da sede trabalha diariamente sentada e utilizando-se de

computadores. A ginástica laboral traz benefícios tanto para a empresa, com a redução de atestados médicos, e redução de lesões, quanto aos colaboradores, pois contribui com a qualidade de vida, prevenindo lesão por esforço repetitivo (L.E.R.) e reduzindo o stress, sedentarismo, ansiedade e depressão (CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA, 2010).

3.3.3 Meio ambiente

O Grupo ORSEGUPS preocupa-se com o meio ambiente e faz a sua parte na sua preservação. As ações realizadas pela organização já são suficientes para o enquadramento na ISO 26000, porém observa-se a oportunidade que a ORSEGUPS tem de contribuir ainda mais.

Propõe-se a troca da frota atual de ônibus da empresa Auto Viação Do Vale por uma nova frota composta por ônibus ecológicos. A frota ecológica, composta por ônibus com motores elétricos, reduz em até 60% o nível de resíduos deixados na atmosfera (TRANSPORTES COLETIVOS DE ANÁPOLIS, 2010). A troca da frota deve ser feita aos poucos, de acordo com a capacidade financeira da organização. Para não deixar de contribuir com o meio ambiente no período em que a troca estiver sendo realizada, a sugestão é que seja utilizado como combustível alternativo o biodiesel.

3.3.4 Práticas leais de operação

O procedimento atual utilizado pelo departamento de compras é baseado somente na busca por menores valores e maior qualidade dos produtos e serviços comprados. Observa-se no processo de compra uma oportunidade de disseminar a prática da responsabilidade social.

Sugere-se que seja dada prioridade para os fornecedores de pequeno e médio porte localizados na região, dando a estes a oportunidade de crescimento

e conscientizando-os da importância de serem empresas socialmente responsáveis. Além disso, devem ser observados os princípios praticados pelos fornecedores, se os mesmos agem de forma honesta, evitando comprar de organizações que pratiquem a corrupção.

3.3.5 Questões relativas ao consumidor

O consumidor é a peça chave para que a organização se desenvolva e ganhe notoriedade. A ORSEGUPS busca cuidar de seus clientes por meio da prestação eficaz de seus serviços, dando-lhes a atenção cabível. Por vezes, pessoas ou organizações necessitam ter os serviços oferecidos pela empresa, mas não têm condições financeiras de pagar integralmente por estes.

Propõe-se que a organização forneça serviços de vigilância eletrônica (alarme) para instituições carentes com valores abaixo dos praticados, ou de forma gratuita. Pode-se limitar um número máximo de fornecimentos que terão este benefício. O benefício deve ser dado a instituições que comprovem a necessidade dos serviços e a falta de recursos para pagá-los.

3.3.6 Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento

A ORSEGUPS envolve-se com a comunidade e contribui de forma significativa para o seu desenvolvimento. Várias ações já são realizadas pela organização em conjunto com seus parceiros e colaboradores por meio da Equipe do Bem.

Sugere-se que as ações já praticadas sejam multiplicadas com o objetivo de atingir um maior número de instituições carentes e pessoas necessitadas. O aumento do número de parceiros possibilita à Equipe do Bem adotar uma gama ainda maior de creches, asilos, famílias carentes, casas de reabilitação de usuários de drogas, entre outras instituições que necessitem de apoio.

Para que as ações relacionadas à responsabilidade social e a ISO 26000 sejam difundidas em toda a organização e tornem-se uma cultura, sugere-se que as mesmas sejam descritas em forma de manual e disponibilizado para acesso dos colaboradores na *intranet*. Para os colaboradores novos, sugere-se que no momento da integração sejam passadas orientações sobre a norma a qual direciona a responsabilidade social realizada pelo grupo.

Sugere-se que as ações realizadas ao longo no ano, ou exercício contábil, sejam divulgadas aos seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, diretoria e interessados. Segundo Brondani, Rossato e Trindade (2004), o método utilizado para apresentar tais informações, relativas à responsabilidade social, para os *stakeholders*, é o Balanço Social. A ORSEGUPS publicou em 2009 o balanço social referente ao exercício de 2008, porém em 2010 a prática de publicação deste demonstrativo não teve seqüência. Segundo a ORSEGUPS, o balanço social de 2009 não foi publicado devido a união das empresas Casvig e ORSEGUPS neste ano de 2010, fato que reteve toda a atenção da administração, não sobrando assim tempo para organizar o balanço social.

Tendo realizado o estudo a respeito da responsabilidade social e da ISO 26000, analisado a organização e suas atividades, e sugeridas as mudanças necessárias para o enquadramento da ORSEGUPS na norma, torna-se possível fazer as considerações finais a respeito desta pesquisa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho realizou-se uma pesquisa acerca da responsabilidade social e aprofundou-se o estudo na ISO 26000, a mais nova norma de responsabilidade social, cujo lançamento mundial ocorreu em novembro deste ano (2010) e o lançamento no Brasil está previsto para dezembro. Foi realizada uma análise na organização escolhida e descritas as ações já realizadas pela organização. Após o estudo realizado, observou-se a possibilidade de sugerir mudanças nas atividades da organização, as quais são apresentadas no capítulo três, com o intuito de enquadrá-la na ISO 26000.

A caracterização da empresa foi fundamental. Por meio do conhecimento de suas atividades, estrutura, propósitos e funcionamento, observou-se o vínculo permanente que a ORSEGUPS possui com a responsabilidade social e foi possível formular as sugestões para o enquadramento na norma, cumprindo desta maneira, os objetivos específicos propostos neste trabalho.

Por meio da fundamentação teórica foi adquirido conhecimento aprofundado em relação aos assuntos específicos, destacando-se temas como: responsabilidade social, indicadores e certificações sociais, balanço social e ISO 26000, a qual se subdivide em sete temas centrais, que incluem os direitos humanos, o meio ambiente, as práticas trabalhistas, a governança organizacional, as questões relativas ao consumidor, as práticas leais de operação e o envolvimento comunitário e seu desenvolvimento. Buscou-se uma bibliografia diversificada para proporcionar maior notoriedade e melhor explanação à pesquisa. Todavia foi detectada grande dificuldade em localizar obras relacionadas ao assunto ISO 26000, acredita-se que a escassez seja dada devido ao lançamento da norma ser muito recente. Vista a dificuldade, o principal material utilizado para o aprofundamento no assunto foi a minuta da norma, disponibilizada no sitio eletrônico do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. Por outro lado, uma evidência facilitadora ao desenvolvimento da pesquisa são os indicadores de responsabilidade social apresentados pela ORSEGUPS.

Para construir as propostas necessárias ao enquadramento na ISO 26000, após estudar a minuta da norma, as ações já realizadas pela organização foram divididas de acordo com os temas centrais constantes na referida minuta. Desta forma foi possível observar em quais temas a ORSEGUPS se faz mais atuante e quais temas precisam ser desenvolvidos por meio de novas ações. Detectadas as deficiências, as sugestões se organizam na mesma estrutura das ações já aplicadas, como pode ser observado de melhor forma no quadro abaixo.

	Atividades já realizadas	Atividades propostas
Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuição de vagas x sexo; - Tempo de empresa; - Vale alimentação, vale refeição, adicional de assiduidade, plano de saúde, auxílio academia, auxílio educação, sorteio de prêmios; - Integração entre colaboradores; - Questionário de satisfação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Canal colaborador x organização; - Acesso à portadores de necessidades especiais; - Promoção de atividades culturais para a comunidade.
Práticas trabalhistas	<ul style="list-style-type: none"> - Geração de empregos; - Integração de novos colaboradores; - Treinamento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plano de cargos e salários; - Ginástica laboral.
Meio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Selo Social; - Ação Nacional Febrac; - Reciclagem; - Sistema de cisterna e bombas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Frota ecológica.
Práticas leais de operação	<ul style="list-style-type: none"> - Utilização de <i>softwares</i> originais; - Concorrência leal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prioridade a fornecedores da região.
Questões relativas ao consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - Inspeção da qualidade; - Protocolo de reclamações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconto e isenção a instituições carentes.
Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe do Bem; - Ginca Jeca; - Bazar; - Parceria com Hemosc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Multiplicação do atendimento à pessoas e instituições necessitadas.

Quadro 4: Síntese das atividades realizadas e propostas.

Fonte: Dados da empresa.

A partir da pesquisa realizada observou-se que muitas das recomendações da norma já são realizadas pela organização, conforme observado no capítulo três. Conseqüentemente, o volume de alterações a serem implantadas torna-se

menor, fator que facilita a aplicação da norma no Grupo ORSEGUPS. Portanto, conclui-se que é possível o enquadramento da organização na ISO 26000.

Para finalizar, como forma de continuação deste trabalho, sugere-se que em futuras pesquisas, venha-se a realizar uma análise financeira dos custos para enquadramento da ORSEGUPS na ISO 26000. Outra sugestão é a aplicação desta pesquisa em outros setores.

REFERÊNCIAS

- ALVES, J. A. Lindgren. **Os direitos humanos como tema global**. Brasília: Perspectiva, 1994.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.
- 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.
- BRONDANI, Gilberto; ROSSATO, Marivane Vestena; TRINDADE, Larissa de Lima. Contabilidade como fator de responsabilidade com o social e o ambiental. **Revista eletrônica de contabilidade**, Santa Maria, v. 1, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vln01/a01vln01.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2010.
- BUSINESS MEETS SOCIAL DEVELOPMENT. **AA1000**: estrutura de gestão da responsabilidade corporativa. Informações gerais. Disponível em <<http://www.crescer.org/glossario/doc/1.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2010.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.
- COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2007
- CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA. **Ginástica laboral**. Disponível em: <http://www.confef.org.br/RevistasWeb/n13/02_GINASTICA_LABORA.pdf>. Acesso em 14 nov. 2010.
- FLORIANI, Oldoni Pedro. **Empresa familiar ou... inferno familiar?**. Curitiba: Juruá, 2002.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GRÜNINGER, Beat; OLIVEIRA, Fabiana Ikeda de. Normas e certificações: padrões para responsabilidade social de empresas. **Instituto Ethos de empresas e responsabilidade social**. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/texto_Beat_Gruninger.pdf>. Acesso em: 30 out. 2010.

HIRSCHMAN, A. O. **As paixões e os interesses**: argumentos políticos para o capitalismo antes de seu triunfo. Rio de Janeiro: Record, 2002.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **AA1000: engajamento das partes interessadas**. Disponível em: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/1463/o_instituto_ethos/o_uniethos/o_que_fazemos/cursos/AA1000/aa1000_engajamento_das_partes_interessadas.aspx>. Acesso em: 25 out. 2010.

_____. **Indicadores Ethos de responsabilidade social empresarial**. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/default.asp>. Acesso em: 20 out. 2010.

_____. **ISO 26000 norma internacional de responsabilidade social**. Disponível em: <<http://uniethos.tempsite.ws/iso26000/capitulo-a-capitulo/termos-e-definicoes/>>. Acesso em: 17 out. 2010.

_____. **Reportagem ISO 26000**. O encontro das partes. O debate sobre um padrão de responsabilidade social mostra a importância do engajamento dos públicos envolvidos. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/_Uniethos/gtethosiso26000/Adiante_ISO26000.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2010.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO. **Minuta de norma internacional: ISO/DIS 26000**. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/ISO_DIS_26000_port_rev0.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2010.

INTERNATION ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO store**. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/store.htm>>. Acesso em: 23 jun. 2010.

KARKOTLI, Gilson. **Fundamentos da responsabilidade social**. Curitiba: Camões, 2008.

_____. **Responsabilidade social empresarial**. Petrópolis: Vozes, 2006.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Marcos Lobato. **História e meio ambiente**. São Paulo: Anablume, 2007.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MELO, Cristiana Malfacini; GOMES, Eduardo Rodrigues. ISO 26000: Uma análise da norma internacional de responsabilidade social. **III Simpósio de excelência em gestão e tecnologia**, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <

http://www.aedb.br/seget/artigos06/761_ISO_26000_artigo.pdf>. Acesso em: 02 mai. 2010.

MELO NETO, Francisco P. de; FROES, César. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualimatmark, 2001.

PANTANO FILHO, Rubens; ROSA, Derval dos Santos. **Meio ambiente: múltiplos olhares**. São Paulo: Companhia da escola, 2005.

RODRIGUES, José Antônio; MENDES, Gilmar de Melo. **Governança corporativa: estratégia para a geração de valor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

SAVITZ, Andrew W.; WEBER, Karl. **A empresa sustentável: o verdadeiro sucesso é o lucro com responsabilidade ambiental**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

SCHROEDER, Jocimar Tres; SCHROEDER, Ivanir. Responsabilidade social corporativa: limites e possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 3, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=1573&Secao=COMPTO&Volume=3&Numero=1&Ano=2004>>. Acesso em: 18 jun. 2010.

TACHIZAWA, Takeshy; ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. **Gestão socioambiental: estratégias na nova era da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

TRANSPORTES COLETIVOS DE ANÁPOLIS. **Responsabilidade ambiental**. Disponível em: <<http://www.tcabus.com.br/link.resp.ambiental.php>>. Acesso em: 13 nov 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Apêndice A – Roteiro de entrevista

1. Quais são, em linhas gerais, as atividades da empresa? Como poderia ser definido seu ramo de negócio? Qual seu público-alvo?
2. Descreva o histórico da empresa.
3. Foram criados: missão, visão, valores da empresa? Cite-os.
4. A cultura da empresa é orientada para a competitividade e o trabalho em equipe?
5. A empresa possui sistemas de informação? Quais são os usuários dos sistemas e para que são utilizados? O sistema de informações está disponível para toda a empresa?
6. É feito um planejamento para aquisição/renovação ou manutenção dos sistemas de informação da empresa? Qual a periodicidade do mesmo? Qual departamento é responsável?
7. A empresa apresenta políticas de Responsabilidade Social? Quais suas ações e resultados com relação aos *Stakeholders*?
8. A empresa consegue identificar as necessidades dos clientes?
9. A empresa tem um procedimento estruturado para ouvir reclamações e/ou ajudar seus clientes em necessidades específicas?
10. A empresa divulga seus serviços? De que forma?
11. A empresa divulga sua imagem? De que forma?
12. A empresa possui uma política de atendimento claramente definida?
13. Existe um cadastramento dos clientes? Quais as informações que constam?
14. Existem manuais de procedimentos formalizados para os cargos, áreas e funções? A maioria das operações da empresa é executada conforme os manuais?
15. São identificados e controlados os fatores que afetam o clima organizacional, como: bem estar, segurança, saúde, satisfação, motivação e ambiente de trabalho dos colaboradores?

16. Existe um mecanismo de comunicação interna da empresa com os colaboradores? Este possibilita a participação dos colaboradores com sugestões visando à melhoria do processo?
17. Como é feito o recrutamento e a seleção do colaborador?
18. Existe um programa de treinamento? Como ele é elaborado, executado e avaliado?
19. Como é feita a integração do colaborador?
20. Existe um planejamento de carreira e/ou plano de cargos e salários?
21. A empresa possui sistema definido de remuneração (salário, incentivo, bonificação e premiação)? Quais são os benefícios oferecidos pela empresa ao colaborador?
22. Como é controlado o ponto e o absenteísmo do colaborador?
23. Há alguém responsável pela análise da qualidade na prestação de serviços?