



**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA DA PRODUÇÃO**



**MIRELA CRISTINA DA SILVA**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**CURITIBA**

**2014**



### **TERMO DE APROVAÇÃO**

**ALUNO(A):** MIRELA CRISTINA DA SILVA

**TÍTULO DA MONOGRAFIA:** RESPONSABILIDADE SOCIAL

Esta monografia foi apresentada às 16h. do dia 31/10/2014, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no XI CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA DA PRODUÇÃO, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, **Câmpus Curitiba**. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho:

<b>1</b>	<b>X</b>	Aprovado
<b>2</b>		Aprovado condicionado às correções Pós-banca, postagem da tarefa e liberação do Orientador.
<b>3</b>		Reprovado

Prof. Isaura Alberton de Lima  
UTFPR – Câmpus Curitiba  
Orientador

Prof. Ana Cristina Macedo Magalhães  
UTFPR – Câmpus Curitiba  
Examinador

Prof. Hilda Alberton de Carvalho  
UTFPR – Câmpus Curitiba  
Examinador

\* A folha de aprovação assinada encontra-se na coordenação do curso.

**MIRELA CRISTINA DA SILVA**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Estratégica da Produção, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Campus Curitiba*.

Orientador(a): Prof. Dr<sup>a</sup> Isaura Alberton de Lima

**CURITIBA**

**2014**



## **TERMO DE APROVAÇÃO**

Responsabilidade Social

Por

**Mirela Cristina da Silva**

Esta monografia foi apresentada às 16:00 h do dia 31 de outubro de 2014 como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Produção, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Campus* Curitiba. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho.....

---

Prof. Dr<sup>a</sup>. Isaura Alberton de Lima  
UTFPR – *Campus* Curitiba  
(orientadora)

---

Prof. Ana Cristina Macedo Magalhães  
UTFPR – *Campus* Curitiba

---

Prof. Hilda Alberton de Carvalho  
UTFPR – *Campus* Curitiba

## RESUMO

SILVA, Mirela Cristina da. Responsabilidade Social. 2014. 37. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica da Produção). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2014.

A responsabilidade social reúne empresas, governos, organizações não governamentais e sociedade com o objetivo de gerenciar os riscos sociais, econômicos e ambientais que podem trazer impacto, buscando uma gestão diferenciada nos processos e decisões, orientando a gestão para a cadeia de valor e engajando a organização, as partes interessadas e a sociedade. As práticas de responsabilidade social sofrem alterações constantemente por causa da globalização, maior mobilidade, acessibilidade e disponibilidade de informação instantânea, o que indica que as pessoas e as organizações tem mais acesso às decisões e ações das organizações. O tema foi escolhido por sua fundamental importância no reconhecimento destas ações dentro das organizações e sua influência na sociedade e partes interessadas, a pesquisa foi realizada através de bibliografia, livros, artigos e dissertações, que descrevem ações de responsabilidade social em diversos tipos de organização e os benefícios para a sociedade, partes interessadas e comunidade. Muitas organizações têm ações de responsabilidade social implantadas, como preservação ambiental na comunidade onde atua, cursos profissionalizantes para capacitação de mão de obra, serviços de apoio a gestantes e crianças através de creches, serviços de pavimentação e melhoria da estrutura de bairros da comunidade, entre outras. Porém ainda existem outras iniciativas e ferramentas que tornam uma organização socialmente responsável, como práticas de trabalho que devem ser legalizadas, preservação do meio ambiente, atenção em relação ao consumidor e a gestão da organização.

**Palavras-chave:** responsabilidade social, organização, partes interessadas, sociedade

## **ABSTRACT**

SILVA, Mirela Cristina da. Social Responsibility. 2014. 37. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica da Produção). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2014.

Social responsibility includes companies, governments, nongovernmental organizations and society with the aim of managing the social, economic and environmental risks that may bring impacts, seeking a differentiated management processes and decisions, guiding the management value chain and engaging the organization, stakeholders and society. The social responsibility practices undergo changes constantly because of globalization, increased mobility, accessibility and availability of instant information, which indicates that people and organizations have more access to the decisions and actions of organizations. The theme was chosen because of its fundamental importance in recognizing these actions within organizations and their influence on society and stakeholders, a survey was conducted through literature, books, articles and essays that describe acts of social responsibility in various types of organization and the benefits to society, stakeholders and community. Many organizations have implemented actions of social responsibility, such as environmental preservation in the community where it operates, vocational courses for training of manpower, support pregnant women and children through daycare services, paving services and improving the structure of neighborhoods of the community, between other. But there are other initiatives and tools that make a socially responsible organization, and work practices that should be legalized, preserving the environment, care for the consumer and the organization's management.

**Keywords: social responsibility, organization, stakeholders, society**

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Princípios/Autores.....	31
Quadro 2 – Temas Centrais/Autores.....	32

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 REVISÃO TEÓRICA.....</b>	<b>10</b>
2.1 TENDÊNCIAS ATUAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	11
2.2 CARACTERÍSTICAS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	12
2.3 O ESTADO E A RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	13
2.4 PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	14
2.5 TEMAS CENTRAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	17
2.5.1 Governança organizacional.....	17
2.5.2 Direitos humanos.....	18
2.5.3 Práticas de trabalho.....	20
2.5.4 Meio ambiente.....	21
2.5.5 Práticas leais de operação.....	22
2.5.6 Questões relativas ao consumidor.....	24
2.5.7 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade.....	25
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>28</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>29</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>36</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Quando se fala em responsabilidade social, percebe-se que é uma força sistêmica que só é capaz de transformar quando reúne diversas partes interessadas: empresas, governos, organizações não governamentais (ONGs) e sociedade. Por isso, além de gerenciar os riscos sociais, econômicos e ambientais que podem ter impacto no negócio da organização e atuar de forma consistente buscando uma gestão diferenciada que inclua responsabilidade social nos processos e decisões, também é preciso orientar a gestão para a cadeia de valor, engajando a organização, as partes interessadas e a sociedade.

Todas as organizações e suas partes interessadas, cada vez mais estão se conscientizando da necessidade e dos benefícios da responsabilidade social, que tem o objetivo de auxiliar e somar com o desenvolvimento sustentável.

A imagem que a sociedade tem de uma organização em relação ao seu desempenho e impacto no meio ambiente é, atualmente, fundamental para a avaliação da capacidade de continuar a operar de forma eficaz. Essa avaliação reflete o reconhecimento da necessidade de conservar a salubridade dos ecossistemas, a igualdade social e a boa governança da organização. Com o passar do tempo é possível observar que todas as atividades das organizações estão interligadas à conservação e manutenção dos ecossistemas do mundo.

O entendimento e o real desempenho relacionado à responsabilidade social da organização induzem a fatores como vantagem competitiva; reputação; capacidade de atrair e manter colaboradores; manutenção da moral, do compromisso e da produtividade dos empregados; percepção de investidores; relação com empresas, governos, mídia, fornecedores, organizações pares, clientes e a comunidade em que está inserida.

Todos os tipos de organizações, sejam privadas, públicas ou sem fins lucrativos, podem ter ações de responsabilidade social.

A norma ABNT NBR ISO 26000:2010 indica temas centrais que podem nortear as ações das organizações em relação à responsabilidade social. Estes temas centrais têm diversas questões e cabe a cada organização determinar quais são importantes e podem ser abordadas, em concordância com as partes interessadas.

Organizações governamentais, como qualquer outra organização, podem fazer uso de temas de responsabilidade social. Porém, estas ações não têm a intenção de substituir ou alterar as obrigações do Estado.

Ao avaliar as particularidades da responsabilidade social e sua correspondência com o desenvolvimento sustentável, a organização pode considerar alguns princípios, como reconhecimento da responsabilidade social no seu âmbito de ação e identificação e envolvimento de suas partes interessadas; tornar a responsabilidade social parte integrante das políticas da organização; desenvolvimento de competências internas de responsabilidade social; comunicação interna e externa sobre responsabilidade social e avaliação periódica das ações e práticas referentes à responsabilidade social.

Ao tratar do tema responsabilidade social, o intuito da organização é ampliar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. Estas ações procuram também juntar mais material relacionado à responsabilidade social, e não mudar as mesmas.

É conveniente considerar, para cada organização, as diferenças sociais, ambientais, jurídicas, culturais, políticas, organizacionais e econômicas, porém levando em consideração as normas internacionais de comportamento.

O presente estudo busca mostrar que as ações de responsabilidade social pretendem direcionar as organizações neste tema, estimulando as organizações a agirem além das legislações e obrigações, assumindo que estes deveres são essenciais para qualquer organização e faz parte de sua responsabilidade social e podem ser usadas como parte de atividades de políticas públicas, justificando a escolha do tema que é de fundamental importância no reconhecimento de tais ações dentro das organizações e sua influência na sociedade e partes interessadas, tanto no âmbito social, como econômico e ambiental. Além da divulgação da norma ABNT NBR ISO 26000:2010, que pode servir de base para a implantação de ações de responsabilidade social.

O objetivo geral deste trabalho é estudar as ações de responsabilidade social e mostrar que estão ao alcance de todo tipo de organização, seja pública, privada ou ONG e trazem benefícios para sócios, colaboradores, sociedade, partes interessadas e comunidade.

Os objetivos específicos são identificar como as ações de responsabilidade social criam interações entre as organizações e a comunidade; identificar se as ações de

responsabilidade social podem produzir impactos positivos nos âmbitos social, econômico e ambiental e elaborar uma revisão teórica sobre o tema e seus impactos.

A metodologia utilizada para este trabalho foi pesquisa bibliográfica e através de artigos, teses, dissertações e monografias, avaliando o conteúdo dos textos, sobre ações de responsabilidade social adotadas por diversas empresas no Brasil, com base na norma ABNT NBR ISO 26000:2010, em relação a princípios e temas centrais, além de pesquisas sobre como estas ações estão refletidas na sociedade, comunidade e meio ambiente.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

O presente capítulo tem como objetivo apresentar o contexto, tendências atuais, características, integração com o Estado, princípios e temas centrais relacionados à responsabilidade social e as iniciativas que as organizações podem ter nestes aspectos.

O termo responsabilidade social passou a ser mais utilizado na década de 1970, ainda que muitas questões da responsabilidade social já fossem alvo de organizações e governos desde o final do século XIX (ASHLEY, 2002).

Primeiramente as ações de responsabilidade social tiveram enfoque nos negócios. A perspectiva da responsabilidade social abrangendo todas as organizações apareceu ao mesmo tempo em que diferentes organizações, e não somente as empresariais, admitiram ter também responsabilidade pelo desenvolvimento sustentável (ASHLEY, 2002; BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009).

Os itens da responsabilidade social mostram os anseios da sociedade num dado momento, portanto, podem mudar. À medida que as prioridades da sociedade se alteram, suas necessidades ligadas a organizações também mudam para demonstrar tais ansiedades. As primeiras ações de responsabilidade social eram direcionadas à filantropia, como doações. Ações relacionadas aos direitos humanos, ao meio ambiente, à defesa do consumidor e ao combate à fraude e à corrupção surgiram depois, assim que tiveram mais destaque (BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009).

As boas práticas de responsabilidade social sofrem alterações constantemente e outras questões podem ser consideradas elementos importantes para estas ações.

## 2.1 TENDÊNCIAS ATUAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O alcance da compreensão sobre a responsabilidade social das organizações tem sido ampliado por diversos motivos. Globalização, maior mobilidade, acessibilidade e disponibilidade de informação instantânea indicam que as pessoas e as organizações tem mais acesso às decisões e ações das organizações. Isso indica que as decisões e ações das organizações podem ser investigadas por diversos grupos de pessoas. Políticas e atividades praticadas pelas organizações em diversos locais são brevemente comparadas (TENÓRIO, 2006).

É importante que as organizações abordem a responsabilidade social sob quaisquer circunstâncias socioeconômicas. Documentos como a Declaração do Rio sobre Meio ambiente e Desenvolvimento, a Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e a Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho demonstram essa interdependência mundial (NBR ISO 26000, 2010).

Nas últimas décadas, a globalização demonstrou um aumento no impacto de diferentes tipos de organizações, nas comunidades e no meio ambiente. As ONGs e as empresas privadas estão fornecendo serviços que normalmente eram ofertados pelo governo, principalmente em países que encaram graves desafios e restrições e não são capazes de disponibilizar serviços em áreas como saúde, educação e bem-estar (NETO & FROES, 2004).

De acordo com a expansão da capacidade dos governos, os deveres destes governos e das organizações do setor privado sofrem mudanças. Em situações de crise econômica e financeira, é importante que as organizações mantenham suas ações de responsabilidade social. Essas crises exercem um papel importante em setores frágeis, o que mostra uma carência maior de responsabilidade social e podem representar uma chance de interação das considerações sociais, econômicas e ambientais de forma mais eficaz em reformas de políticas e em decisões e atividades organizacionais (NETO & FROES, 1999).

Cada vez mais as organizações estão se comunicando com suas partes interessadas, até mesmo gerando relatórios de responsabilidade social para atender às necessidades das partes interessadas de informações sobre o desempenho da organização. Esses e outros fatores fazem parte do cenário da responsabilidade

social e auxiliam a solicitação de que as organizações atestem sua responsabilidade social (NETO & FROES, 1999).

## 2.2 CARACTERÍSTICAS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A característica fundamental da responsabilidade social é a disposição da organização de absorver observações socioambientais em suas decisões, assim como a responsabilização pela repercussão de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso demonstra uma atitude clara e ética que auxilia o desenvolvimento sustentável, de acordo com a legislação aplicável e é coerente com as normas internacionais de comportamento. Também mostra que a responsabilidade social faz parte de toda a organização, é desempenhada em suas relações e leva em conta os interesses das partes interessadas, respeitando o estado de direito e de acordo com requisitos legais (NBR ISO 26000, 2010).

O reconhecimento e a inter-relação das partes interessadas são essenciais para a responsabilidade social. É importante que a organização defina qual é a parte da sociedade que se interessa por suas decisões e atividades para que consiga entender a repercussão e a maneira de agir. Embora as partes interessadas possam auxiliar uma organização a reconhecer a importância de questões particulares para suas decisões e ações, elas não podem ser trocadas pela sociedade como um todo na identificação de normas e possibilidades de comportamento (BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009; FERREL et al, 2001).

É adequado que a responsabilidade social faça parte da estratégia organizacional, com responsabilização nos níveis necessários da organização, que seja percebida nas decisões e seja considerada na implementação das atividades. As influências das decisões ou atividades da organização sofrem interferências nas relações com outras organizações. A organização pode trabalhar com outras para atender de suas responsabilidades, podendo englobar organizações pares, concorrentes, partes da cadeia de valor ou parte relevante dentro do círculo de relações da organização (OLIVEIRA, 2008).

A sociedade atribui diferentes papéis para homens e mulheres. Papéis de gênero são comportamentos aprendidos que costumam diferenciar atividades e

responsabilidades ditas como masculinas e femininas, estes papéis podem separar homens e mulheres. A distinção de gênero reduz o potencial de indivíduos, famílias, comunidades e sociedades. Cada vez mais tem sido demonstrado que relação equilibrada entre os gêneros promove maior desenvolvimento socioeconômico. O incentivo dessa relação equilibrada é um elemento marcante da responsabilidade social. É adequado que as organizações avaliem suas decisões e ações para mitigar diferenças de gênero (FERRELL et al, 2001).

Os termos responsabilidade social e desenvolvimento sustentável são geralmente empregados de forma similar porém são conceitualmente diferentes. O desenvolvimento sustentável faz referência à satisfação das expectativas do presente incluindo os limites ecológicos do planeta sem interferir na capacidade das próximas gerações de atender suas próprias expectativas. A responsabilidade social enfoca a organização e diz respeito às responsabilidades da organização com a sociedade e o meio ambiente. As ações de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável tem uma relação muito estreita, levando em consideração que o desenvolvimento sustentável trata de temas econômicos, sociais e ambientais, este pode ser base para envolver as expectativas da sociedade por organizações que buscam agir responsavelmente, sendo assim, é preciso que um dos objetivos de responsabilidade social da organização seja o de ajudar o desenvolvimento sustentável. Para que as organizações possam ser sustentáveis devem usar este conceito no consumo, uso de recursos e meios de vida, tornando-se assim parte de uma sociedade sustentável (BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009).

## 2.3 O ESTADO E A RESPONSABILIDADE SOCIAL

Para que haja desenvolvimento sustentável é essencial que o Estado desempenhe suas funções adequadamente. Organizações governamentais podem querer divulgar suas políticas, decisões e ações ligadas à responsabilidade social. Os governos são capazes de assessorar as organizações em suas ações para serem socialmente responsáveis, promovendo e reconhecendo as atitudes de responsabilidade social. Porém, a divulgação da responsabilidade social das

organizações não pode ser usada no lugar dos deveres e responsabilidades do Estado (TENÓRIO, 2006).

## 2.4 PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Quando uma organização exerce a responsabilidade social, tem como objetivo final ampliar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. As organizações devem procurar apoiar-se em normas e diretrizes que sejam adequadas aos princípios de uma conduta correta, ainda que essas situações representem um desafio à organização. Os princípios são de responsabilização, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de comportamento, respeito pelos direitos humanos e reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas (NBR ISO 26000, 2010).

O princípio de responsabilização diz que a organização deve prestar contas e se responsabilizar por seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente. Este princípio recomenda que uma organização concorde com uma investigação e responda a esta investigação. A responsabilização pelo resultado das decisões e ações de uma organização perante a sociedade e o meio ambiente demonstra que deve haver responsabilidade sobre as pessoas afetadas, assim como sobre a sociedade em geral. O emprego do princípio da responsabilização abrange concordar com a responsabilidade por erros, fazendo ações necessárias para corrigir e praticando ações para impedir que voltem a ocorrer (KARKOTLI & ARAGÃO, 2004).

O princípio da transparência diz que uma organização deve ser transparente em suas decisões e ações que influenciam na sociedade e no meio ambiente. As organizações devem divulgar de forma clara, precisa e completa, as políticas, decisões e ações pelas quais é responsável, incluindo seus reflexos, conhecidos e prováveis, na sociedade e no meio ambiente. Essas informações devem estar prontamente disponíveis e serem acessíveis, além de serem compreensíveis para aqueles que possam ser afetados pela organização. O princípio da transparência



não exige que informações confidenciais sejam publicadas, nem inclui informações privilegiadas ou que signifiquem violação de obrigações legais, comerciais, de segurança ou de privacidade individual (KARKOTLI & ARAGÃO, 2004).

O princípio do comportamento ético diz que uma organização baseia seu comportamento nos valores de honestidade, igualdade e integridade. Estão incluídos nestes valores o cuidado com pessoas, animais e meio ambiente, além do comprometimento com os resultados de suas ações nos interesses das partes interessadas (NBR ISO 26000, 2010).

O princípio do respeito pelos interesses das partes interessadas prioriza que uma organização respeite, considere e responda aos interesses de suas partes interessadas. Embora os objetivos de uma organização possam estar firmados entre os proprietários, conselheiros, clientes e associados, outras pessoas podem ter direitos ou interesses que devem ser levados em consideração. No aspecto coletivo, essas pessoas formam as partes interessadas da organização. Para cumprimento deste princípio a organização deve conhecer suas partes interessadas e seus interesses e preocupações; considerar a relação entre os interesses de suas partes interessadas, as expectativas da sociedade e o desenvolvimento sustentável; e refletir sobre os pontos de vista das partes interessadas, cujos interesses possam ser afetados por uma decisão ou atividade da organização (GARCIA, 2004).

É adequado que uma organização concorde que o respeito pelo estado de direito é obrigatório. Este princípio corresponde à soberania da lei e ao conceito de que ninguém está acima da lei e que o governo também está sujeito à lei, contrariando o exercício arbitrário do poder. Na conjuntura da responsabilidade social, o respeito pelo estado de direito implica que a organização acate e esteja ciente das leis e regulamentos aplicáveis à suas atividades e informe a todos da organização sobre sua obrigação de implantar e cumprir tais medidas (NBR ISO 26000, 2010).

O princípio do respeito pelas normas internacionais de comportamento está relacionado com o respeito que uma organização precisa ter no que diz respeito às normas internacionais de comportamento, ao mesmo tempo em que adere ao princípio de respeito pelo estado de direito. Quando não houver normas de proteção socioambiental, a organização deve cumprir as normas internacionais de comportamento (NBR ISO 26000, 2010).

Uma organização deve prezar pelos direitos humanos e admitir sua importância e sua universalidade. Para cumprir o princípio do respeito pelos direitos humanos, uma organização tem que preservar a universalidade dos direitos humanos e admitir que são extensíveis a todos os países e culturas; ter ações para manter preservados os direitos humanos quando houver alguma situação em que não estejam protegidos e em situações em que a legislação não anteveja proteção adequada, nestes casos deve ser seguido o princípio de respeito pelas normas internacionais de comportamento (FERRELL et al, 2001).

A caracterização da responsabilidade social está ligada à distinção de problemas advindos dos reflexos das decisões e ações da organização, e como esses problemas são abordados para auxiliar o desenvolvimento sustentável. Uma ação fundamental da responsabilidade social é o respeito e avaliação dos interesses de suas partes interessadas que podem ser atingidos por suas decisões e ações. A organização deve procurar entender e conhecer como suas decisões e ações refletem na sociedade e o meio ambiente, além de entender as expectativas da sociedade quanto ao comportamento responsável no que se refere a esses reflexos (BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009).

Para uma eficiente identificação da responsabilidade social da organização é importante acostumar-se com os temas centrais, são eles governança organizacional, direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, práticas leais de operação, questões relativas ao consumidor, envolvimento e desenvolvimento da comunidade. É importante que a organização avalie os temas centrais e verifique quais são relevantes e em seguida seja feita uma avaliação de seus impactos na organização, levando em conta as partes interessadas e o desenvolvimento sustentável (NBR ISO 26000, 2010).

Uma organização é responsável pelos impactos de suas decisões e atividades sobre as quais exerça controle formal e/ou de fato. Dentro do círculo de influência de uma organização é preciso considerar a capacidade de interferir no comportamento de outras organizações, para tanto, a organização deve determinar suas responsabilidades identificando os impactos sociais, ambientais e econômicos negativos para agir de forma a evita-los em suas relações (OLIVEIRA, 2008).

O engajamento das partes interessadas pode aumentar o entendimento da organização referente aos efeitos de suas decisões e ações em partes interessadas específicas; identificar as formas de aumentar os efeitos positivos das decisões e

ações da organização e como minimizar os efeitos negativos; demonstrar se os argumentos da organização em relação à responsabilidade social são considerados confiáveis; intermediar conflitos entre seus interesses, os das partes interessadas e as necessidades da sociedade; e construir parcerias para atingir objetivos positivos para a organização e a sociedade (NETO & FROES, 1999).

## 2.5 TEMAS CENTRAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Para definir o objetivo da responsabilidade social, a organização deve determinar quais são as questões importantes e definir as prioritárias, discutindo temas centrais, tais como, governança organizacional, direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, práticas leais de operação, questões relativas ao consumidor e envolvimento e desenvolvimento da comunidade. Cada tema central traz inúmeros questionamentos sobre responsabilidade social, contemplando o crescimento das necessidades socioambientais e econômicas. É importante que as ações relacionadas a esses temas e questões centrais sejam fundamentados em princípios e práticas de responsabilidade social. Para cada tema central, a organização pode determinar e abranger questões significativas ou de maior importância para suas decisões e ações, considerando objetivos de curto e longo prazos (NBR ISO 26000, 2010).

### 2.5.1 Governança organizacional

Governança organizacional é o sistema pelo qual a organização adota e executa ações na busca de seus objetivos, podendo abranger mecanismos formais, com estruturas e processos definidos, e mecanismos informais, formados a partir da cultura e dos valores da organização, permitindo que a organização seja responsável pelos impactos de suas decisões e ações e interligue a responsabilidade social da organização e seus relacionamentos. Uma governança eficiente é baseada na implementação dos princípios da responsabilidade social na

tomada de decisões e necessita de uma liderança para agir no processo decisório e estimular o empregado a exercer responsabilidade social e integrá-la na cultura organizacional (NETO & FROES, 2004).

### 2.5.2 Direitos humanos

Os direitos humanos são os direitos básicos de todos os seres humanos e estão divididos em duas classes. A primeira faz referência aos direitos civis e políticos, além do direito à vida e à liberdade, igualdade perante a lei e liberdade de expressão. A segunda diz respeito aos direitos econômicos, sociais e culturais, o direito ao trabalho, o direito à alimentação, o direito à saúde, o direito à educação e o direito à seguridade social. Os Estados são responsáveis e tem o dever de respeitar, proteger e cumprir os direitos humanos. As organizações são responsáveis por respeitar os direitos humanos, inclusive dentro de sua esfera de influência (KARKOTLI & ARAGÃO, 2004).

Se houver falha, por parte do Estado, no cumprimento de seu dever de proteção, a organização deve manter-se de sobreaviso para cumprir sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos. As oportunidades de apoio aos direitos humanos que a organização pode ter serão normalmente ligadas às suas próprias operações e empregados, além de seus fornecedores, pares ou outras organizações e a sociedade como um todo (KARKOTLI & ARAGÃO, 2004).

Ainda que as organizações atuem em situação ótima, podem ter discordâncias sobre o impacto que suas decisões e atividades têm nos direitos humanos, portanto para cumprir com sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos, as organizações estabelecem mecanismos para que as queixas sobre possíveis violações dos direitos humanos sejam resolvidas. Para que esses mecanismos sejam eficazes, é importante que sejam legítimos, acessíveis, previsíveis, equitativos e compatíveis com seus direitos (NBR ISO 26000, 2010).

Os direitos humanos também devem proteger os cidadãos da discriminação, que inclui distinção, exclusão ou preferência que tenha o efeito de anular a igualdade de tratamento ou oportunidades, baseado em preconceito. A organização tem muito a ganhar ao agir ativamente assegurando igualdade de oportunidades e

respeito a todos os indivíduos. É importante que a organização avalie suas operações e as de outras partes dentro do seu âmbito de influência, para determinar se há alguma forma de discriminação, além de garantir que não esteja contribuindo com ações discriminatórias através das relações ligadas às suas atividades. A organização pode praticar ações positivas e construtivas acerca da diversidade entre as pessoas com quem convive, considerando, além dos direitos humanos, os ganhos de suas operações com base no valor agregado do desenvolvimento de recursos humanos e relações humanas (FERRELL et al, 2001).

Os direitos civis e políticos incluem direitos absolutos, como o direito à vida, direito à vida com dignidade, direito de não ser submetido à tortura, direito à segurança pessoal, direito à propriedade, à liberdade e à integridade da pessoa, direito ao devido processo legal e a uma audiência justa ao enfrentar acusações de caráter penal, liberdade de opinião e expressão, liberdade de reunião pacífica e de associação, liberdade para adotar e praticar uma religião ou crença, liberdade contra a ingerência arbitrária na privacidade, família, domicílio ou correspondência, liberdade contra ataques à honra ou à reputação, direito ao acesso a serviços públicos e a participar de eleições (NBR ISO 26000, 2010).

Toda pessoa, é membro da sociedade e tem direitos econômicos, sociais e culturais fundamentais para seu desenvolvimento pessoal, como educação, trabalho, liberdade de associação, saúde, alimentação, vestuário, moradia e proteção social, além do direito a prática de uma religião e cultura e oportunidades genuínas para participar sem discriminação da tomada de decisões que apoiem práticas positivas e desencorajem práticas negativas em relação a esses direitos. Uma organização socialmente responsável também pode contribuir para o cumprimento desses direitos, facilitando o acesso à educação e educação continuada para membros da comunidade e apoiando as instituições, somando esforços com outras organizações e instituições governamentais (FERRELL et al, 2001).

### 2.5.3 Práticas de trabalho

Os princípios e direitos fundamentais no trabalho se concentram em questões trabalhistas. Eles foram adotados pela comunidade internacional como direitos humanos básicos e incluem 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. Ainda que esses direitos sejam legislados, convém que a organização, de forma independente, assegure o cumprimento dos mesmos (KARKOTLI & ARAGÃO, 2004).

As práticas de trabalho da organização incluem as políticas e práticas referentes ao trabalho realizado dentro, para ou em nome da organização, inclusive trabalho subcontratado, além do recrutamento e promoção de trabalhadores; procedimentos disciplinares e de queixas; transferência e recolocação de trabalhadores; rescisão de emprego, treinamento e capacitação; saúde, segurança e higiene industrial; e jornada de trabalho e remuneração. Também incluem o reconhecimento de organizações e de representantes de trabalhadores e a participação de organizações trabalhistas e patronais em negociação coletiva e diálogo social para tratar de questões sociais relativas ao emprego (ASHLEY, 2002).

As práticas de trabalho são essenciais no respeito pelo estado de direito e no senso de justiça presente na sociedade. Práticas de trabalho socialmente responsáveis são essenciais para a justiça, a estabilidade e a paz social. A responsabilidade primordial de assegurar um tratamento justo e igualitário para os trabalhadores pertence aos governos. Quando os governos falham, convém que a organização siga os princípios das práticas de trabalho. Quando a legislação é adequada, é importante que a organização siga as leis mesmo se a exigência do governo para o seu cumprimento for inadequada (ASHLEY, 2002).

As condições de trabalho incluem salário e outras formas de remuneração, jornada de trabalho, períodos de descanso, férias, práticas disciplinares e de demissão, proteção à maternidade e questões relativas ao bem-estar. Muitas condições de trabalho são definidas por leis e regulamentos nacionais ou por acordos legalmente obrigatórios entre aqueles empregados e empregadores. As

condições de trabalho afetam fortemente a qualidade de vida dos trabalhadores e de suas famílias, além do desenvolvimento social e econômico (NBR ISO 26000, 2010).

As organizações podem fazer uso de políticas para aumentar o desenvolvimento humano e contemplar questões sociais importantes como a luta contra a discriminação, o equilíbrio das responsabilidades familiares, a promoção da saúde e bem-estar, o aumento da diversidade de suas forças de trabalho e o aumento da capacidade e empregabilidade dos indivíduos. Convém que a organização forneça a todos os trabalhadores acesso a capacitação, treinamento e aprendizado, além de oportunidades para progresso na carreira, de forma igualitária e não discriminatória (NBR ISO 26000, 2010).

#### 2.5.4 Meio ambiente

As decisões e ações das organizações podem causar impacto no meio ambiente, independente da sua localização, podendo estar associados ao uso de recursos por parte da organização, à localização de suas atividades, à geração de poluição e resíduos e aos impactos de suas atividades, produtos e serviços nos ambientes naturais. Visando minimizar os impactos ambientais, a organização deve agir de maneira integrada, levando em consideração as implicações econômicas, sociais, na saúde e no meio ambiente (BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009).

Atualmente a sociedade enfrenta diversos desafios relacionados ao meio ambiente, como escassez dos recursos naturais, poluição, mudanças climáticas, destruição de ambientes naturais e extinção de espécies. Conforme a população mundial cresce, cresce também o consumo e essas mudanças são ameaças crescentes à segurança, saúde e bem estar da sociedade. A responsabilidade ambiental é um aspecto fundamental da responsabilidade social pois é pré-requisito para a sobrevivência e desenvolvimento da sociedade. Para o desenvolvimento de uma sociedade ambientalmente sustentável é imprescindível que haja educação e capacitação (GOLDSTEIN, 2007).

Em suas atividades de gestão ambiental, uma organização deve avaliar a relevância e empregar abordagens e estratégias como do ciclo de vida, que visa reduzir os impactos ambientais de produtos e serviços e aumentar seu desempenho

socioeconômico; avaliação de impacto ambiental antes de começar uma nova atividade ou projeto; produção mais limpa e eco eficiência, tornando eficiente o uso de recursos e gerando menos poluição e resíduos; uso de tecnologias e práticas ambientalmente saudáveis; práticas de compras sustentáveis, priorizando produtos ou serviços com impactos minimizados, fazendo uso de sistemas de rotulagem confiáveis, eficazes e com verificação externa (GOLDSTEIN, 2007).

Para ter um melhor desempenho nas atividades de prevenção de poluição, é preciso que a organização identifique os aspectos e impactos de suas decisões e atividades ao seu redor, incluindo fontes de poluição e resíduos relativos às suas atividades; reduza o consumo de água, a geração de resíduos e o consumo e energia; além de uma política de gestão de resíduos e um programa de prevenção e preparação para acidentes (NBR ISO 26000, 2010).

O uso indiscriminado de recursos naturais tem gerado em uma perda considerável de ambientes naturais e de diversidade dos ecossistemas. Uma organização socialmente responsável age protegendo o meio ambiente e restaurando ambientes naturais e ecossistemas. Entre os principais aspectos dessa questão estão os seguintes: valorização e proteção da biodiversidade visando a segurança e a sobrevivência das espécies, a diversidade genética e os ecossistemas naturais; valorização, proteção e restauração dos ecossistemas; uso sustentável do solo e dos recursos naturais; e estímulo a um desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável (BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009).

#### 2.5.5 Práticas leais de operação

As práticas leais de operação são referentes a uma conduta ética nos negócios, incluindo relações entre organizações e órgãos públicos, organizações e seus parceiros, fornecedores, empresas terceirizadas, clientes, concorrentes e as associações de que são membros. Estas questões são observadas nas áreas de combate à corrupção, envolvimento responsável na esfera pública, concorrência leal, comportamento socialmente responsável, relação com outras organizações e respeito pelos direitos de propriedade (ASHLEY, 2002).



O comportamento ético é crucial para o estabelecimento e sustentação de relações legítimas e produtivas entre organizações. O envolvimento político responsável visa evitar a corrupção e depende do respeito pelo estado de direito e adesão a normas éticas e transparência. A corrupção é o abuso do poder recebido para a obtenção de vantagem pessoal. Exemplos de corrupção incluem suborno, conflito de interesses, fraude, lavagem de dinheiro, desvio de fundos, ocultação, obstrução da justiça e tráfico de influência. A eficácia e reputação de uma organização podem ser arruinadas pela corrupção e a torna susceptível a processos criminais, sanções civis e administrativas. A corrupção pode resultar em violação dos direitos humanos, desgaste de processos políticos, empobrecimento das sociedades e danos ao meio ambiente. É capaz de alterar a concorrência, a distribuição de riqueza e o crescimento econômico. Para evitar a corrupção, uma organização deve identificar os riscos de corrupção e implementar e manter políticas e práticas de combate à corrupção e à extorsão (ASHLEY, 2002).

Uma organização pode inspirar outras organizações através de suas práticas e decisões de compra, de liderança e aconselhamento ao longo da cadeia de valor, podendo alavancar a adesão de práticas de responsabilidade social. Cada organização na cadeia de valor deve zelar pelo cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis e por seus próprios impactos na sociedade e no meio ambiente. Uma organização suscita a responsabilidade social em sua cadeia de valor integrando critérios éticos, sociais, ambientais, de igualdade de gênero e de saúde e segurança em suas políticas e práticas de compra, distribuição e contratação para ampliar a coerência com os objetivos de responsabilidade social (GARCIA, 2004).

É significativo que uma organização coloque em prática políticas que fomentem respeito pelo direito de propriedade, física e intelectual; tenha certeza que detém titularidade legal para usar ou vender propriedades; não esteja envolvida em atividades que violem o direito de propriedade; aplique uma remuneração justa pela propriedade que adquira; e considere as expectativas da sociedade, os direitos humanos e as necessidades básicas do indivíduo ao atuar e proteger seus direitos de propriedade intelectual e física. O reconhecimento do direito de propriedade fortalece investimentos, segurança econômica e física, além de estimular a criação e a inovação (GARCIA, 2004; OLIVEIRA, 2008).

## 2.5.6 Questões relativas ao consumidor

As organizações que disponibilizam produtos e serviços, têm responsabilidades para com esses consumidores e clientes, que abrangem educação e informações precisas, *marketing* leal e processos contratuais justos, transparentes e úteis, e promoção do consumo sustentável e acesso a todos (NBR ISO 26000, 2010).

As organizações possuem espaços relevantes na contribuição para o consumo sustentável e o desenvolvimento sustentável através dos produtos e serviços que oferecem e as informações que prestam, entre as quais informações sobre uso, reparos e descarte. O consumo sustentável pretende respeitar as necessidades das gerações presentes e futuras de produtos e serviços de uma forma que seja econômica, social e ambientalmente sustentável (KARKOTLI & ARAGÃO, 2004).

*Marketing* leal, informações reais e não tendenciosas e práticas contratuais justas trazem informações sobre produtos e serviços de forma compreensível para os consumidores, possibilitando que tomem decisões sobre consumo e comparação das características dos diferentes produtos e serviços. O *marketing* responsável está relacionado ao fornecimento de informações sobre os impactos socioeconômicos e ambientais em todo o ciclo de vida e ao longo da cadeia de valor. *Marketing* e informações desonestas terminam em possíveis compras que não satisfazem as necessidades dos consumidores e resultam em perda de recursos, prejudicando o consumidor ou o meio ambiente. É provável também uma queda na confiança do consumidor, afetando negativamente o crescimento dos mercados mais sustentáveis (ASHLEY, 2002).

As organizações conseguem manter sua credibilidade por meio do uso de sistemas rigorosos para obtenção, uso e proteção de dados do consumidor; limitando a coleta de dados pessoais a informações que sejam imprescindíveis para o fornecimento dos produtos e serviços; somente obtenha dados por meios legais e justos; não divulgue, disponibilize ou use os dados pessoais para outros fins que não os especificados (ASHLEY, 2002).

As iniciativas de educação e conscientização deixam os consumidores bem informados, conscientes de seus direitos e responsabilidades, mais próximos de

assumir um papel ativo e de poder tomar decisões de compra com conhecimento de causa, além de consumir de forma mais responsável. Sempre que há um contrato formal entre uma organização e um consumidor, a organização precisa averiguar se o consumidor está informado sobre seus direitos e obrigações. O objetivo da educação para o consumo, além transferir conhecimento, visa ensinar os consumidores a avaliar produtos e serviços, fazer comparações e conscientizar sobre o impacto das escolhas de consumo no desenvolvimento sustentável (OLIVEIRA, 2008).

#### 2.5.7 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Atualmente as organizações têm um relacionamento com as comunidades onde estão inseridas e é importante que seja baseado no envolvimento da comunidade para fomentar seu desenvolvimento. O envolvimento da comunidade auxilia no fortalecimento da sociedade. As organizações que se engajam com a comunidade e suas instituições demonstram e corroboram com valores democráticos e cívicos. O envolvimento e o desenvolvimento da comunidade são parte integrante do desenvolvimento sustentável (BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009; NETO & FROES, 2004).

A organização pode cooperar com o desenvolvimento da comunidade promovendo a geração de emprego, por meio da ampliação e diferenciação das atividades econômicas e do desenvolvimento tecnológico, além de colaborar através de investimentos sociais em geração de renda, por meio de iniciativas de desenvolvimento econômico local; ampliar programas de educação e capacitação; proporcionar a divulgação da cultura e das artes; e proporcionar serviços de saúde para a comunidade. O desenvolvimento da comunidade normalmente é impulsionado pela própria comunidade, na luta pela participação pública, direitos iguais e padrões de vida dignos para todos os cidadãos, sem discriminação. O desenvolvimento da comunidade é ampliado pelo comportamento socialmente responsável (NETO & FROES, 2004).

O envolvimento da comunidade é uma maneira de antecipar uma organização na participação da comunidade, visando a precaução e solução de problemas, o

estipulando parcerias com organizações e partes interessadas locais e o desejo de se tornar uma empresa-cidadã na comunidade. Isso não altera a necessidade de se responsabilizar por impactos na sociedade e no meio ambiente (NBR ISO 26000, 2010).

Educação e cultura são fundamentos do desenvolvimento socioeconômico e parte da identidade da comunidade. A divulgação da cultura e a providência de uma educação de acordo com o respeito pelos direitos humanos têm impactos positivos na concordância social e no desenvolvimento. Para alavancar o avanço do desenvolvimento socioeconômico, as comunidades e seus membros precisam de acesso às tecnologias modernas. As organizações colaboram com o desenvolvimento das comunidades em que atuam, proporcionando conhecimento e tecnologia, de forma a impulsionar o desenvolvimento dos recursos humanos e a difusão das tecnologias. A obtenção de informação é elementar para vencer as diferenças existentes entre países, regiões, gerações e gêneros (NETO & FROES, 1999).

Empresas e cooperativas competitivas e diversificadas são essenciais na geração de riqueza em qualquer comunidade. As organizações podem proporcionar um ambiente em que o empreendedorismo possa desenvolver-se, trazendo benefícios duradouros às comunidades. As organizações podem cooperar positivamente para a geração de renda através de programas de empreendedorismo, desenvolvimento de fornecedores locais e emprego de membros da comunidade, assim como por meio de ações para fortalecer os recursos econômicos e as relações sociais que permitam o bem estar socioeconômico ou benefícios para a comunidade. Além disso, ao participar da geração de renda localmente e permitir uma distribuição equilibrada de benefícios econômicos na comunidade, as organizações desempenham um papel significativo na redução da pobreza (NETO & FROES, 1999).

O investimento social ocorre quando as organizações aplicam recursos em iniciativas e programas para melhorar os aspectos sociais da comunidade, como educação, treinamento, cultura, saúde, geração de renda, desenvolvimento de infraestrutura, melhoria do acesso à informação ou qualquer outra atividade que venha a promover desenvolvimento econômico ou social. Quando é percebida uma oportunidade de investimento social, uma organização pode contribuir com as necessidades das comunidades em que atua, considerando as prioridades definidas

por políticas locais e nacionais, além de incentivar o envolvimento da comunidade na elaboração e implantação de projetos, isso auxilia a manutenção e o crescimento dos projetos quando a organização não está mais envolvida. Os investimentos sociais devem priorizar projetos que sejam viáveis no longo prazo e que contribuam para o desenvolvimento sustentável (NETO & FROES, 1999; OLIVEIRA, 2008).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento do trabalho, foi escolhida como metodologia, a pesquisa bibliográfica, que são materiais já publicados, constituído basicamente de livros e artigos de periódicos disponibilizados na internet.

O material foi selecionado por intermédio de análise textual, preparação da leitura e em seguida a análise bibliográfica. Segundo Gil (1999) quase todos os estudos fazem uso do levantamento bibliográfico e algumas pesquisas são desenvolvidas exclusivamente por fontes bibliográficas. Sua principal vantagem é possibilitar ao investigador a cobertura de uma gama de acontecimentos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

O estudo teve também como base a norma ABNT NBR ISO 26000:2010 como guia para implantação de ações de responsabilidade social.

Após estas análises foram feitas pesquisas por meio de site sobre tipos de ações atualmente realizadas por empresas no mercado brasileiro.

Ainda foi utilizada a análise de conteúdo que é definida por Bardin (2009) como sendo um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As organizações podem aproveitar seus programas e políticas já aplicados na composição da responsabilidade social, mesmo que algumas ações sejam reformuladas (NBR ISO 26000, 2010).

Para conseguir um embasamento consolidado na integração da responsabilidade social, a organização deve definir o relacionamento das características principais da organização com a responsabilidade social. Essa avaliação corrobora para a definição de questões importantes de responsabilidade social da organização, dentro de cada tema central, e para a identificação das partes interessadas da organização (ASHLEY, 2002; BARBIERI & CAJAZEIRA, 2009).

Uma organização precisa conhecer as atitudes, nível de comprometimento e entendimento das lideranças em relação à responsabilidade social. A integração da responsabilidade social em toda a organização e sua área de influência depende do quanto a própria organização compreende os princípios, temas e benefícios centrais da responsabilidade social. Quando uma organização define uma área de ação, precisa entender os desafios e dilemas das pessoas e comunidades atingidas. Após essa análise, uma organização pode influenciar o comportamento de outras entidades para melhorar seu desempenho em responsabilidade social (OLIVEIRA, 2008).

Uma organização influencia outras organizações para reafirmar impactos positivos no desenvolvimento sustentável e também para diminuir impactos negativos. É fundamental que uma organização avalie sua área de ação e defina suas responsabilidades, como a Natura, fabricante de cosméticos, que assume ser uma empresa responsável pelo meio ambiente gerenciando suas atividades para identificar os impactos, minimizar os negativos e ampliar os positivos. As diretrizes da Natura para o meio ambiente contemplam a responsabilidade com as gerações futuras, educação ambiental, gerenciamento do impacto no meio ambiente e do ciclo de vida dos produtos e a minimização de entradas e saídas de materiais (POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE, 2014).

Outro exemplo é o da Ypê, indústria fabricante de produtos de limpeza, vencedora na categoria Meio Ambiente do Top Of Mind por seis anos consecutivos, inovou em produtos com foco sustentável e tem destaque pelas iniciativas socioambientais, como o projeto Florestas Ypê, que planta mudas de árvores nativas

da Mata Atlântica em regiões de mata ciliar e é realizado em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, como parte do programa Florestas do Futuro. O projeto visa restaurar as áreas degradadas e contribuir para a conservação da água e da biodiversidade. Além disso, por meio das estações de tratamento de esgoto e de efluentes, a Ypê faz o reuso de águas em seus processos internos, completando um ciclo de responsabilidade ambiental: nenhum tipo de efluente é despejado na natureza sem que antes tenha sido devidamente tratado (COMPROMISSO AMBIENTAL, 2014).

O comprometimento e a compreensão da responsabilidade social devem começar pela alta direção da organização. A compreensão dos benefícios da responsabilidade social para a organização determina o nível de comprometimento da liderança da organização. Portanto, é preciso que sejam feitos esforços para que a liderança da organização compreenda profundamente as implicações e benefícios da responsabilidade social (TENÓRIO, 2006).

Para integração eficaz da responsabilidade social, uma organização deve identificar a necessidade de alterações nos processos decisórios e na governança, com o objetivo de promover liberdade, autoridade e motivação para sugestão de novas abordagens e ideias (NETO & FROES, 2004).

Educação e aprendizagem contínua são essenciais para a compreensão e expansão de competências para a responsabilidade social. Portanto, a educação para o desenvolvimento sustentável demonstra uma forma de preparar pessoas para cuidar de questões de responsabilidade social e valorizar ações robustas e com antecipação.

Uma organização consegue instaurar sua credibilidade através do engajamento das partes interessadas, pois aumenta a confiança de que os interesses, expectativas e necessidades dos participantes estão compreendidos. O engajamento das partes interessadas pode embasar o envolvimento na avaliação das declarações de uma organização, no que diz respeito ao seu desempenho. É possível que as organizações fortaleçam sua credibilidade quando assumem compromissos importantes no que se refere aos seus impactos, agindo adequadamente, avaliando seu desempenho e relatando seu desenvolvimento em relatórios de desempenho em responsabilidade social.



Quadro 1 – Princípios/Autores

PRINCÍPIOS	AUTORES
<b>Responsabilização</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A organização deve se responsabilizar por seus impactos na sociedade, economia e meio ambiente</li> <li>- A organização deve concordar com uma investigação</li> <li>- A organização deve tomar ações corretivas e preventivas</li> </ul>	NBR ISO 26000:2010; KARKOTLI & ARAGÃO, 2004
<b>Transparência</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A organização deve ser transparente nas decisões e atividades que influenciam na sociedade e meio ambiente</li> <li>- Decisões e atividades divulgadas de forma clara e precisa</li> <li>- As informações devem estar disponíveis e ser compreensíveis</li> <li>- Informações confidenciais não são divulgadas</li> </ul>	NBR ISO 26000:2010; KARKOTLI & ARAGÃO, 2004
<b>Comportamento ético</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamento baseado no valores de honestidade, igualdade e integridade</li> <li>- Cuidado com pessoas, animais e meio ambiente</li> <li>- Comprometimento com os interesses das partes interessadas</li> </ul>	NBR ISO 26000:2010
<b>Respeito pelos interesses das partes interessadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A organização deve respeitar, considerar e responder aos interesses de suas partes interessadas</li> <li>- A organização deve conhecer suas partes interessadas e seus interesses e preocupações</li> </ul>	NBR ISO 26000:2010; GARCIA, 2004
<b>Respeito pelo estado de direito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corresponde à soberania da lei</li> <li>- Contraria o exercício arbitrário do poder</li> <li>- A organização deve conhecer as leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades</li> </ul>	NBR ISO 26000:2010
<b>Respeito pelas normas internacionais de comportamento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- São seguidas em conjunto com leis e regulamentos</li> <li>- São utilizadas quando não há normas de proteção socioambiental</li> </ul>	NBR ISO 26000:2010
<b>Respeito pelos direitos humanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A organização deve prezar pelos direitos humanos e admitir sua universalidade</li> <li>- São extensíveis a todos os países e culturas</li> </ul>	NBR ISO 26000:2010; FERREL et al, 2001
<b>Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinção dos impactos das decisões e atividades da organização</li> <li>- Tratativa para auxiliar o desenvolvimento sustentável</li> <li>- Avaliação dos interesses das partes interessadas e expectativas da sociedade</li> </ul>	BARBIEIRI & CAJAZEIRA, 2009; NBR ISO 26000:2010; OLIVEIRA, 2008; NETO & FROES, 1999

Quadro 2 – Temas Centrais/Autores

TEMAS CENTRAIS	AUTOR
<p>Governança organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizada na adoção e execução de ações e processos</li> <li>- Formada a partir da cultura e dos valores</li> <li>- Torna a organização responsável por seus impactos</li> <li>- Implementa princípios de responsabilidade social</li> <li>- Necessita de liderança no processo decisório</li> </ul>	<p>NETO &amp; FROES, 2004</p>
<p>Direitos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direitos básicos de todos os seres humanos</li> <li>- Direitos civis e políticos</li> <li>- Direitos econômicos, sociais e culturais</li> <li>- O Estado é responsável e tem o dever de respeitar, proteger e cumprir os direitos humanos</li> <li>- A organização é responsável por respeitar os direitos humanos</li> <li>- Oportunidade de apoio ligada às suas operações</li> <li>- Devem proteger os cidadãos da discriminação</li> </ul>	<p>KARKOTLI &amp; ARAGÃO, 2004; NBR ISO 26000:2010; FERREL et al, 2001</p>
<p>Práticas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Princípios e direitos concentrados em questões trabalhistas</li> <li>- Liberdade de associação</li> <li>- Eliminação de trabalho forçado</li> <li>- Abolição do trabalho infantil</li> <li>- Práticas de trabalho socialmente responsáveis = justiça, estabilidade e paz social</li> <li>- Acesso à capacitação, treinamento e aprendizado</li> </ul>	<p>KARKOTLI &amp; ARAGÃO, 2004; NBR ISO 26000:2010; ASHLEY, 2002</p>
<p>Meio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade ambiental é fundamental para a sobrevivência e prosperidade do ser humano</li> <li>- Educação e capacitação ambiental são fundamentais no desenvolvimento de sociedades sustentáveis</li> <li>- Proteção do meio ambiente</li> <li>- Restauração de ambientes naturais</li> </ul>	<p>BARBIEIRI &amp; CAJAZEIRA, 2009; GOLDSTEIN, 2007; NBR ISO 26000:2010</p>
<p>Práticas leais de operação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diz respeito à conduta ética nos negócios</li> <li>- Entre organizações e órgãos públicos</li> <li>- Entre organizações e seus parceiros</li> <li>- Entre organizações</li> <li>- Visam combate à corrupção e concorrência leal</li> <li>- Respeito pelos direitos de propriedade</li> </ul>	<p>ASHLEY, 2002; GARCIA, 2004; OLIVEIRA, 2008</p>
<p>Questões relativas ao consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoção de educação e informação precisa</li> <li>- Processos contratuais justos</li> <li>- Promoção do consumo sustentável (necessidades presentes e futuras)</li> <li>- Informações sobre os impactos socioeconômicos e ambientais em todo o ciclo de vida e ao longo da cadeia de valor</li> </ul>	<p>NBR ISO 26000:2010; KARKOTLI &amp; ARAGÃO, 2004; ASHLEY, 2002; OLIVEIRA, 2008</p>

TEMAS CENTRAIS	AUTOR
Envolvimento e desenvolvimento da comunidade <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalece a sociedade</li> <li>- Reforço de valores democráticos e cívicos</li> <li>- Envolvimento e desenvolvimento da comunidade integram o desenvolvimento sustentável</li> <li>- Geração de empregos</li> <li>- Investimentos sociais</li> <li>- Programas de educação e capacitação</li> <li>- Preservação da cultura local</li> <li>- Promoção da saúde</li> </ul>	BARBIEIRI & CAJAZEIRA, 2009; NETO & FROES, 2004; NBR ISO 26000:2010; NETO & FROES, 1999; OLIVEIRA, 2008

A adoção das ações de responsabilidade social é voluntária e visa o bem-estar do público interno e externo de uma organização, portanto não deve ser confundida com ações impostas pelo governo ou por incentivos externos. O conceito de responsabilidade social diz respeito ao benefício da coletividade. É importante frisar que este conceito não se refere à filantropia ou assistência social, refere-se à responsabilidade social como um processo contínuo e de melhoria da empresa na sua relação com seus funcionários, comunidades e parceiros. Não tem característica assistencialista, pois o objetivo é o desenvolvimento sustentável e crescimento responsável. As organizações que adotam ações de responsabilidade social têm um crescimento mais sustentável, ganhos de imagem, visibilidade e reputação.

## 5 CONCLUSÃO

Para ter um resultado eficiente em relação à responsabilidade social, uma organização depende de comprometimento, supervisão, análise das atividades realizadas, desenvolvimento, objetivos alcançados, recursos usados e demais esforços.

O monitoramento das ações relacionadas à responsabilidade social tem o propósito de garantir que as ações aconteçam de acordo com o que foi previsto, prevendo crises e alterando a maneira de atuação.

As avaliações de desempenho devem ocorrer em intervalos que sejam convenientes e são usadas para demonstrar a evolução da organização, manter o foco dos programas, determinar mudanças e para melhoria do desempenho. As partes interessadas tem uma função determinante na avaliação do desempenho da organização em responsabilidade social.

Muitas organizações, com o objetivo de colaborar com outras, têm multiplicado iniciativas voluntárias para auxiliar a inclusão na responsabilidade social. Algumas vezes, uma iniciativa é uma organização propriamente dita, criada exclusivamente para cuidar de assuntos de responsabilidade social. Os efeitos são iniciativas variadas à disposição das organizações interessadas em responsabilidade social. Algumas dessas iniciativas referem-se a questões ou temas centrais, outras fazem referência às maneiras de agregar a responsabilidade social com decisões e atividades de uma organização. Outras geram mecanismos ou regulamentos próprios que podem ser usados para constituir a responsabilidade social por toda a organização. Algumas iniciativas criam ou proporcionam menores expectativas em relação à responsabilidade social, como códigos de conduta, recomendações, diretrizes, declarações de princípios e declarações de valor.

Atualmente a grande maioria das organizações tem ações de responsabilidade social implantadas, variando entre ações que podem ter certificações, como ISO 14001 que norteia o sistema de gestão ambiental e a OHSAS 18001 para a gestão de saúde e segurança do trabalho, porém a organização não precisa participar de quaisquer dessas iniciativas ou usar quaisquer dessas ferramentas para ser socialmente responsável. Além disso, a participação

em uma iniciativa ou o uso das ferramentas de uma iniciativa por si só não é um indicador confiável da responsabilidade social da organização.

A responsabilidade social tem o papel de trazer à tona a função social da empresa, com o objetivo de promover a qualidade das relações com o público da empresa e práticas que respeitem as pessoas, a comunidade e o meio ambiente, visando uma sociedade mais justa e com melhor qualidade de vida.

## REFERÊNCIAS

AGENDA 21. **Responsabilidade Social Corporativa e Cidadania Empresarial:** uma análise conceitual comparativa. Disponível em <<http://agenda21empresarial.com.br/arquivo/1260083712.375-arquivo.pdf>> Acesso em: 07 out. 2014.

ASHLEY, Patricia Almeida et. al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

ABNT. **NBR 6023**. Informação e documentação – Referências - Elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ABNT. **NBR 14724**. Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos. Rio de Janeiro, 2006.

ABNT. **NBR ISO 26000**. Diretrizes sobre responsabilidade social. Rio de Janeiro, 2010.

BARBIERI, J. C.; CAJAZEIRA, J. E. R. **Responsabilidade Social Empresarial e Empresa Sustentável:** da teoria à prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

COMPROMISSO AMBIENTAL. **Compromisso ambiental**. Disponível em <<http://www.ype.ind.br/compromisso/compromisso-ambiental/>> Acesso em: 03 nov. 2014

FERRELL, O. C.; FRAEDRICH, J.; FERRELL, L. **Ética Empresarial:** dilemas, tomadas de decisões e casos. 4. ed. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso ED., 2001.

GARCIA, Joana. **O negócio do social**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDSTEIN, Ilana. **Responsabilidade social**: das grandes corporações ao terceiro setor. São Paulo: Ática, 2007.

INSTITUTO ETHOS. **Incentivando a Gestão Empresarial Socialmente Responsável**. Disponível em: < <http://www3.ethos.org.br/conteudo/gestao-socialmente-responsavel/> > Acesso em: 04 out. 2014.

KARKOTLI, Gilson; ARAGÃO, Sueli Duarte. **Responsabilidade social**: uma contribuição à gestão transformadora das organizações. 1. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

NETO, Francisco P. de Melo; FROES, César. **Gestão da responsabilidade social corporativa**: o caso brasileiro. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

NETO, Francisco P. de Melo; FROES, César. **Responsabilidade Social & cidadania empresarial**: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

OLIVEIRA, José Antônio Puppim de. **Empresas na Sociedade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE. **Política de Meio Ambiente**. Disponível em: <<http://www2.natura.net/web/br/inst/src/politic.asp>> Acesso em 03 nov. 2014.

PORTAL RESPONSABILIDADE SOCIAL. **O que é Responsabilidade Social**. Disponível em: < <http://www.responsabilidadesocial.com/o-que-e-responsabilidade-social/> > Acesso em: 30 set. 2014.

RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Responsabilidade Social**. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Responsabilidade\\_Social](http://pt.wikipedia.org/wiki/Responsabilidade_Social)> Acesso em: 25 ago. 2014.

RUMO AO SUSTENTÁVEL. **Empreendedor de Negócios com Impacto Social**. Disponível em <<http://www.rumosustentavel.com.br/empreendedor-de-negocios-com-impacto-social/>> Acesso em: 25 ago. 2014.

TENÓRIO, F. G. **Responsabilidade Social Empresarial**: teoria e prática. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.