

Área Temática: Recursos Humanos

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DA NORMA SA8000 EM UMA EMPRESA DE FLANGES E CONEXÕES INDUSTRIAIS

AUTORES

PRISCILA DE FREITAS BERTIN

Faenac - Faculdade Editora Nacional
priscilabertin@uol.com.br

ROBSON REBECHI

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
rrebechi@ig.com.br

Resumo

A responsabilidade social tem sido um dos assuntos mais questionados atualmente em todo o mundo, surgindo como forma de suprir as deficiências do Estado como solução e gestão dos problemas sociais. As empresas precisam estar atentas o tempo todo para que consigam manter-se no mercado e para isso devem se preocupar em ser socialmente responsáveis e além disso, devem também divulgar suas atitudes por meio de indicadores que demonstrem suas atividades, seus passivos e seus ativos relativos às questões de responsabilidade social. O presente estudo tem por finalidade apresentar as etapas da implantação da Norma SA 8000 em uma empresa de flanges e conexões industriais, indicando as melhorias adquiridas após o término deste processo comparado com o período anterior à implantação da norma, evidenciando assim as suas contribuições no processo de gestão de pessoas. Essa reflexão foi feita por meio de uma revisão literária e de um estudo de caso, do qual foi possível estudar a Norma SA8000 em maior nível de detalhamento, já que o estudo e a análise estão embasados nesta norma. No final observou-se que o modelo de organização que segue a Norma SA8000 é altamente favorecido em termos de se proporcionar o bem estar humano, tanto interna quanto externamente junto à sociedade.

Abstract

The social responsibility has been one of the subjects more questioned currently in the whole world, appearing as form to supply the deficiencies of the State as solution and management of the social problems. The companies need to be intent the time all so that they obtain to remain itself in the market and for this they must be worried socially in being responsible and moreover, must also divulge its attitudes by means of pointers that demonstrate its relative activities, its liabilities and its assets to the questions of social responsibility. The present study it has for purpose to present the stages of the implantation of SA 8000 Standard in a company of flanges and industrial connections, indicating the improvements acquired after the ending of this process compared with the previous period with the implantation of the standard, this evidencing its contributions in the process of management of people. This reflection was made by means of a literary revision and a study of case, of which it was possible to study SA8000 Stander in bigger level of detailing, since the study and the analysis they are based in this standard. In the end it was observed in such a way that the organization

model that follows SA8000 Standard highly is favored in terms of if providing the welfare human, internally how much external next to the society.

Palavras-chave: Responsabilidade Social; Norma SA8000; Pessoas

Key-words: *Social Responsibility; SA8000 Standard; People*

1. Introdução

Tem-se discutido muito nos dias atuais sobre responsabilidade social, visto sua abrangência e importância nas dimensões empresariais e sociais. As empresas têm enfrentado uma concorrência considerável devido às alterações e evoluções que têm acontecido com o mundo globalizado. Dessa forma, deve-se considerar que, qualquer que seja o diferencial que uma empresa possua, será algo que sempre poderá ser utilizado contra ela no futuro, principalmente se esta empresa somente visar lucro e se esquecer de seus *stakeholders*.

O termo *stakeholders* foi criado para designar todas as pessoas ou empresas que, de alguma maneira, são influenciadas pelas ações de uma organização. Interna e externamente pode-se pensar em vários grupos de pessoas que podem ser influenciados pelo trabalho de uma empresa.

A responsabilidade social tem sido um fator com que muitas empresas têm se preocupado, por se tratar de um diferencial competitivo, principalmente quando esta empresa trabalha com atividades que prejudicam o meio ambiente e a sociedade onde está inserida, afetando diretamente os *stakeholders*.

Segundo CHIAVENATO (2004, p. 483) responsabilidade social significa a atuação responsável socialmente de seus membros, as atividades de beneficência e os compromissos da organização com a sociedade em geral e de forma mais intensa com aqueles grupos ou parte da sociedade com a qual está mais em contato.

Uma das principais formas de se destacar a responsabilidade da empresa é por meio da responsabilidade social intrínseca às suas atividades, bem como a referente ao ambiente ao qual está inserida e este tem sido assunto de grandes discussões mundiais.

As empresas que pretendem acompanhar o desenvolvimento mundial e ter o respeito de todas as comunidades devem se preocupar em ser socialmente responsáveis e, além disso, devem também divulgar suas atitudes por meio de indicadores que demonstrem suas atividades, seus passivos e seus ativos relativos às questões de responsabilidade social.

Por tratar-se de uma área em ascensão no atual cenário empresarial e pela necessidade de buscar aprimoramento no universo corporativo, as organizações têm se preocupado em resgatar valores éticos, desenvolvendo ações voltadas para questões sociais. Dirigentes de grandes empresas, com frequência, têm focado a importância da responsabilidade social como fator competitivo para as organizações.

Ao questionar o porquê dessa preocupação com a responsabilidade social, pode-se analisar que a sociedade cobra das empresas uma atuação responsável e os colaboradores têm consciência da efetividade de seus direitos.

Observa-se que as organizações atuais têm trabalhado efetivamente quando inseridas em um contexto de procedimentos, regras e regulamentos. O problema de pesquisa reside nas formas de responsabilidade social, que se não estiverem dirigidas por meio de procedimentos poderão impactar negativamente e exclusivamente como ações para se atender um modismo.

Dessa forma, o objetivo deste trabalho é refletir e discutir sobre a inserção de uma empresa de revenda de flanges e conexões industriais no campo da responsabilidade social, a partir da implementação da Norma SA 8000, utilizando a metodologia de estudo de caso.

Portanto, este trabalho está dividido em quatro partes e organizado da seguinte maneira: a Parte 1 refere-se a presente introdução. A Parte 2 traz o desenvolvimento da revisão literária feita por meio de pesquisa bibliográfica, que apresenta as bases teóricas da responsabilidade social. A Parte 3 apresenta o estudo de caso e a Parte 4, as discussões e as considerações finais do trabalho.

2. Desenvolvimento

2.1 Responsabilidade Social

OLIVEIRA (2002, p. 5) relata que a responsabilidade social tem o objetivo de comprometer a empresa com a adoção de um padrão ético de comportamento. Dentro de uma visão mais genérica, responsabilidade social é o compromisso continuado de cidadãos (agentes individuais ou empresariais) pautados pela ética e destinados à promoção do desenvolvimento social, ambiental e econômico, melhorando a qualidade de vida atual e futura da sociedade beneficiada e envolvida nesse processo.

A responsabilidade social empresarial é um tema de grande relevância nos principais centros da economia mundial, enfatizando a necessidade de integração dos fatores econômicos, ambientais e sociais nas estratégias de negócios das empresas. Normas e padrões certificáveis relacionados especificamente ao tema da responsabilidade social, como as normas SA8000 (relações de trabalho) e AA1000 (diálogo com partes interessadas), vêm ganhando crescente aceitação.

O tema é consideravelmente novo no Brasil e, embora existam alguns livros e artigos publicados desde 1967, o assunto ainda precisa ser bastante explorado. As primeiras manifestações envolvendo empresários, comunidade, políticos e meios de comunicação só aconteceram em 1996, por meio do Betinho, fundador do IBASE3. Com apoio da Gazeta Mercantil, lançou campanha convocando os empresários a um maior engajamento social e apresentou a idéia da elaboração e da publicação do Balanço Social Brasileiro, embora este instrumento já fosse utilizado na França desde 1977. A partir daí, o tema começou a se destacar no meio empresarial, principalmente com a criação, em 1998, do Instituto Ethos - Empresas e Responsabilidade Social, que elaborou material para ajudar as empresas a compreenderem e incorporarem o conceito da responsabilidade social no cotidiano de sua gestão.

Atualmente, a responsabilidade social no Brasil é amplamente discutida nos meios acadêmicos e empresariais, e seus defensores alegam que o comportamento socialmente responsável é fator diferencial, que ajuda a construir e a consolidar a marca empresarial, representando um investimento para a sustentabilidade e o sucesso em longo prazo.

A obtenção de certificados de padrão de qualidade e de adequação ambiental, como as normas ISO, por centenas de empresas brasileiras, também é outro símbolo dos avanços que têm sido obtidos em alguns aspectos importantes da responsabilidade social empresarial.

Pode-se considerar responsabilidade social corporativa como o comprometimento permanente dos empresários em adotar um comportamento ético e contribuir com o desenvolvimento econômico, promovendo, ao mesmo tempo, a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo.

A responsabilidade social pode ser vista como um compromisso da empresa em relação à sociedade e à humanidade em geral, sendo uma forma de prestação de contas do seu desempenho, traduzidas por meio de um conjunto de atribuições exercidas pelas empresas a serviço de toda a coletividade.

Atualmente, essa responsabilidade é tão importante para as empresas, como o é a qualidade do produto ou do serviço. Assim, a excelência de uma empresa não será avaliada apenas de acordo com seus produtos e serviços, mas também serão considerados seus investimentos efetuados na área social.

De acordo com OLIVEIRA (2002, p. 3), a questão da responsabilidade social corporativa vai além da postura legal da empresa, da prática filantrópica ou de apoio à comunidade. Significa mudança de atitude, com perspectiva de gestão empresarial e com foco nas ações sociais e na geração de valor para todos.

A empresa é socialmente responsável, quando possui capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes da empresa e consegue incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários (SOUZA, 2006).

As empresas que cumprem seus papéis sociais atraem mais clientes e consumidores, revertendo seus investimentos para a sociedade e seu próprio futuro, sempre com a certeza de manter um caráter honesto e verdadeiro.

2.2 Ética Organizacional

Percebe-se que as organizações que estão envolvidas com as ações de responsabilidade social têm apresentado uma visão ética apurada, tornando-se cada vez mais freqüente suas preocupações em relação às atitudes em geral. A palavra ética etimologicamente origina-se do grego *ethos*, que significa costumes.

MAXIMIANO (2000, p. 445) relata que códigos de ética são conjuntos de normas de conduta que oferecem diretrizes para decisões entre o certo e o errado, e que essas práticas tornaram-se comuns a partir dos anos oitenta do século passado.

Ética é a base da responsabilidade social e se expressa por meio dos princípios e valores adotados pela organização. A atuação baseada em princípios éticos elevados e a busca de qualidade nas relações são manifestações da responsabilidade social empresarial. Em uma época em que os negócios não podem mais ocorrer em segredo absoluto, é necessário dar transparência ao negócio, pois é cada vez maior a exigência da adoção de padrões de conduta ética que valorizem o ser humano, a sociedade e o meio ambiente.

Segundo MOURA (2004, p.57) ética é a reflexão sobre a própria conduta para saber como agir e o que cada um pode fazer no seu dia-a-dia, estando presente na família, na educação, nas empresas, na mídia, enfim, está praticamente todo o tempo nos atos e ao redor.

A prática da responsabilidade social revela-se internamente na constituição de um ambiente de trabalho saudável e propício à realização profissional das pessoas. A empresa, com isso, aumenta sua capacidade de recrutar e manter talentos, fator chave para seu sucesso em uma época em que criatividade e inteligência são recursos cada vez mais valiosos.

A empresa demonstra sua responsabilidade social ao comprometer-se com programas sociais voltados para o futuro da comunidade e da sociedade. O investimento em processos produtivos compatíveis com a conservação ambiental e a preocupação com o uso racional dos recursos naturais também têm importante valor simbólico, por serem de interesse da empresa e da coletividade.

2.3 O Papel das Pessoas na Organização

Os papéis assumidos pelos profissionais de Recursos Humanos na atualidade são múltiplos, e precisam ser estratégicos e operacionais ao mesmo tempo, focalizando o longo e o curto prazos. ULRICH (*apud* CHIAVENATO, 1999 p.38) salienta que, para criar valor e obter resultados, a área de Recursos Humanos deve focalizar não apenas as atividades ou o trabalho a ser feito, mas também as metas e resultados, para poder, a partir daí, estabelecer os papéis e atividades dos parceiros da organização.

Na era da globalização, com os avanços e as inovações tecnológicas, e com a forte competição entre organizações, reforça que entre outros fatores, as empresas devem possuir recursos, conhecimentos, habilidades e competências, mas devem, sobretudo, ter pessoas que incorporem essas características.

As máquinas trabalham, mas não criam. O dinheiro compra, mas não pensa. Assim, na era da informação, o capital financeiro está deixando de ser o recurso mais importante das organizações, e está iniciando um novo período, no qual o conhecimento é uma das ferramentas mais importantes para o desenvolvimento e sucesso das organizações. É preciso investir em ativos intangíveis, para que seja possível a melhor utilização dos recursos financeiros.

As pessoas nas organizações devem conseguir aprender novas habilidades conceituais e técnicas, além de habilidades humanas para poderem lidar com suas equipes de trabalho e manterem suas posições nas empresas. Funcionários que contribuem pouco e aprendem pouco em matéria de habilidade e conhecimento são substituídos facilmente.

O capital intelectual da organização é composto de ativos intangíveis como capital interno, capital externo e capital humano. O capital interno envolve a estrutura interna da organização, conceitos, modelos e sistemas de administração e de computação. O capital externo envolve a estrutura externa da organização, ou seja, clientes, fornecedores, marcas e patentes e imagem da empresa. O capital humano é o capital de pessoas, de talentos e de competências para criar ativos tangíveis e intangíveis. Assim o capital humano é constituído basicamente de talentos e da competência das pessoas (CHIAVENATO, 2004).

Para que essas pessoas produzam de forma cada vez melhor e tragam para organização resultados melhores a cada dia, é preciso que estejam motivadas. É difícil definir exatamente o conceito de motivação, uma vez que pode ser usado em diferentes sentidos.

Pode-se afirmar que motivação é tudo aquilo que impulsiona as pessoas a agirem de certa forma, ou que, pelo menos, pode dar origem a um comportamento específico. Esse impulso pode ser provocado por um estímulo interno ou externo à pessoa.

A motivação busca alcançar determinada meta para cujo alcance o ser humano gasta energias; porém, cada pessoa reage de uma forma, apresentando vários tipos de reações para a mesma motivação. Assim, pode-se dizer que motivação é usada para indicar a relação de causa e efeito no comportamento das pessoas, não significando entusiasmo, mas apenas que todo comportamento sempre decorre de uma causa.

A Administração de Recursos Humanos necessita ainda de padrões capazes de permitir uma contínua avaliação e sistemático controle de seu funcionamento.

Em muitas organizações, as diretrizes e práticas de recursos humanos são apenas verificadas e revisadas esporadicamente, quando surge algum problema ou situação inusitada. Apenas nestes momentos é que as diretrizes e práticas são analisadas criticamente. Atualmente, são substituídas revisões esporádicas e aleatórias por revisões sistemáticas, periódicas e planejadas para permitir controle preventivo e educativo.

2.4 Ferramentas da Responsabilidade Social

No Brasil a organização que mais tem promovido os conceitos de responsabilidade social é o instituto ETHOS com a finalidade de disseminar esta prática. Para isso, espera-se que a adoção de ferramentas e normas que certificam tais atos venham a auxiliar nos processos que tragam benefícios significativos em áreas como: trabalho infantil, trabalho forçado, discriminação, remuneração, sistemas de gestão, entre outros. Dentre as quais se destacam a SA 8000, AA 1000 a NBR 16001 e o Balanço Social.

2.4.1 Norma SA 8000

A norma SA 8000 foi emitida em 1997 pela *Council on Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPAA), e em 2000 a entidade mudou o nome para *Social Accountability International* (SAI), uma organização beneficente de direitos humanos que se dedica a melhorar as condições de trabalho por meio da implantação de normas socialmente responsáveis.

A missão da SA 8000, de acordo com OLIVEIRA (2002, p.13), é promover melhorias nas condições de trabalho no mundo, promovendo o respeito aos direitos dos trabalhadores em geral, proporcionar a padronização em todos os setores de negócios e em todos os países, trabalhar em parceria com organizações trabalhistas e de direitos humanos do mundo todo, gerar um incentivo que beneficie a comunidade empresarial e de consumidores por meio de uma abordagem na qual ambas as partes saiam ganhando e, ainda, promover uma base única para realização de auditorias.

Por meio da implantação da SA 8000, a empresa demonstra sua preocupação com a responsabilidade social. Assim, são necessários os enfoques da melhoria contínua na prevenção e não na reação; a condução pela alta direção da promoção dos direitos dos trabalhadores; estar em conformidade com leis e códigos locais; atuar de maneira pró-ativa na

busca de fontes éticas e sua implementação; tratar os problemas por meio de ações corretivas etc.

Essa norma atende às necessidades de consumidores, visando não somente a qualidade, mas o envolvimento de todas as partes interessadas, trazendo benefícios para as empresas, para os empregados, investidores e a sociedade.

2.4.2 Norma AA 1000

Já a norma AA 1000 (*AccountAbility* 1000) foi emitida em novembro de 1999 pelo *Institute of Social and Ethical Accountability* (ISEA), e tem como função ser padrão internacional de gestão de responsabilidade corporativa com foco na contabilidade, auditoria e relato social e ético. O ISEA, situado em Londres, é o órgão que formalmente regula o padrão e monitora o treinamento dos consultores da AA1000.

Faz parte da norma, conforme o *site Business Meets Social Development* (2006), oito princípios de qualidade especificados a seguir, agrupados por área de referência: escopo e natureza do processo (completude, materialidade, regularidade e oportunidade); significado da informação (garantia da qualidade dos dados, acessibilidade e qualidade da informação); gestão de processo contínuo (integração de sistemas e melhoria contínua).

Para a adoção da norma AA 1000, o *site Business Meets Social Development* (2006) ainda menciona que a empresa deve seguir um processo contínuo de ciclos de atividades, que têm como principais passos a definição ou redefinição de valores, desenvolvimento de metas de desempenho ética e social e avaliação e comunicação do desempenho em relação às metas desenvolvidas. Nesse sentido é essencial a participação dos *stakeholders* para legitimar a empresa como sendo socialmente responsável, pois as informações por ela publicadas tornam-se mais confiáveis. A melhoria do desempenho social é traduzida em maior confiança, comprometimento, lealdade e produtividade considerando suas decisões estratégicas e a visão de todos os grupos que estão envolvidos ou são influenciados pelas atividades da empresa.

2.4.3 Norma NBR 16001

Criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a norma 16001 é de adesão voluntária e em seu conteúdo estabelece requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da responsabilidade social. Com ela é possível, por exemplo, verificar se a empresa segue leis de concorrência (sem práticas desleais), se participa do desenvolvimento da comunidade, se não causa prejuízo ao meio ambiente, se promove a diversidade e combate a discriminação no seu ambiente de trabalho, se tem compromisso com o desenvolvimento de seus profissionais, entre outros aspectos.

De acordo com o site da ABNT (2006), o Brasil é o primeiro país no mundo a desenvolver uma norma em seu sistema oficial dedicada à responsabilidade social. A Norma 16001, criada pela ABNT com a ajuda de várias entidades, entre elas o Inmetro e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), foi lançada no final de 2004 e será utilizada como base para o desenvolvimento da nova norma, chamada ISO 26000, que tratará de responsabilidade social (MATIAS, 2006).

2.4.4 Balanço Social

O balanço social busca recapitular, em um documento único, os principais dados que permitam apreciar a situação da organização no domínio social, registrar as realizações efetuadas e medir as mudanças ocorridas no curso do ano em referência e dos anos anteriores. Assim, o balanço social deve comportar informações sobre o emprego, remuneração, encargos sociais, condições de higiene e segurança, produtividade do pessoal, relações trabalhistas e disfunções, tais como a rotatividade, o absenteísmo e os conflitos trabalhistas (CHIAVENATO, 2004).

A implantação do balanço social apresenta três etapas, de acordo com CHIAVENATO (2000, p. 595):

- Etapa Política: é a fase da tomada de consciência por parte da direção da organização quanto à necessidade do balanço social, como um instrumento de relações públicas;
- Etapa Técnica: quando surge a exigência de um sistema de informação social e o balanço social se torna um instrumento válido para isso;
- Etapa de integração dos objetivos sociais: quando o processo decisório integra os novos objetivos sociais, como reflexo da idéia da responsabilidade social nos diversos níveis da organização.

Assim, o balanço social passa a ser um sistema de informação dirigido ao público, a respeito do comportamento social responsável da organização. A nova concepção da organização carregada da convicção de sua responsabilidade social impõe uma profunda mudança quanto à informação oferecida ao público interno e externo.

O balanço social mostra se a organização está fazendo um bom trabalho ou não, seja do ponto de vista de seus participantes, dos seus acionistas, dos clientes, do público em geral e da comunidade. É uma prestação de contas da qual a Administração de Recursos Humanos não pode se subtrair.

3. Estudo de Caso: Implantação da Norma SA8000 em uma Empresa de Revenda de Flanges e Conexões Industriais

Diante da necessidade de se entender uma organização antes e depois da implantação da Norma SA8000, optou-se por desenvolver um estudo bibliográfico e qualitativo na modalidade Estudo de Caso. De acordo com GIL (1996, p.58) o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa difícil mediante os outros delineamentos considerados. O estudo bibliográfico é desenvolvido a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

O estudo de caso deste trabalho consiste na realização de entrevistas não estruturadas, visita *in loco* e avaliação da performance do processo de implementação da Norma SA8000 na empresa de revenda de flanges e conexões industriais.

Assim, o estudo de caso ora empreendido, retratará exaustiva pesquisa de situações que envolvam a temática da responsabilidade social, bem como a análise profunda desse objeto empírico, por vários ângulos, para a formação do conhecimento científico destinado a oferecer alternativas para as empresas que pretendam agir de acordo com as novas exigências da sociedade.

3.1 A Empresa Antes da Norma SA 8000

Este estudo representa, em um primeiro momento, um relato do histórico de uma empresa de revenda de flanges e conexões. Em 1990, após diversas experiências profissionais, um representante comercial resolveu abrir seu próprio negócio. Sua opção foi pelo segmento no qual já vinha atuando, flanges e conexões, devido ao conhecimento adquirido. Para a implementação do negócio, uma pessoa que também já conhecia esse mercado foi convidada para trabalhar internamente e, a partir deste ponto, começaram a busca por clientes para que o empreendimento se tornasse viável.

As dificuldades encontradas eram muitas, principalmente, em razão de ser uma empresa nova e pouco conhecida no mercado. Como se não bastasse isso, os planos governamentais fizeram com que os negócios ficassem difíceis e a saúde financeira da empresa abalada, sobrevivendo a necessidade de encontrar um sócio para investir na empresa. Com a situação financeira mais saudável, começa um trabalho de contratação de funcionários para ampliar sua área comercial e atender à crescente demanda.

Nessa época as contratações eram feitas por meio de indicações de fornecedores, clientes e amigos. Este processo não usava diretrizes para fazer uma seleção, não existiam critérios nem, muito menos, exigências para ocupar determinado cargo; a contratação era acertada em conversas informais e, no dia seguinte, a pessoa já estava trabalhando. Acertos salariais, férias e outros benefícios eram tratados da mesma forma.

Mesmo com toda essa informalidade a empresa já prestava algum tipo de trabalho social, tais como doações a instituições carentes, distribuição de cestas básicas e outros que estivessem ao alcance dos proprietários. Esses trabalhos eram realizados de acordo com o andamento dos negócios.

A partir do segundo ano de existência, a empresa começava a ser referência para as empresas instaladoras de ar condicionado, pois utilizava uma política de valorização dos clientes, a qual buscava suprir todas as suas necessidades, criando um vínculo de comprometimento entre cliente e fornecedor, tornando-os parceiros. Essa política fez com que o negócio se propagasse para o mercado de instalação de sistemas contra incêndio e montagens industriais.

O mercado era cada vez mais competitivo, a concorrência cada vez mais acirrada e a busca por novos fornecedores foi inevitável, sendo que alguns deles se encontravam no mercado externo. As importações eram novidades e os primeiros negócios foram difíceis, já que dentro da empresa não havia ninguém capaz de se comunicar com esses novos parceiros, pois esse serviço era feito por terceiros que não tinham conhecimento sobre o ramo de atividade. Com esse aumento, tornou-se fundamental o estreitamento comercial entre as empresas para conhecer os processos de fabricação e sistemas de qualidade, pois, devido à distância, qualquer tipo de problema com os produtos tornaria o negócio inviável.

A busca por clientes potenciais fez surgir a necessidade da implantação da norma ISO 9000, no ano de 1999, conseqüentemente, fazendo com que a empresa implantasse programas de melhorias contínuas de seus processos internos e seus produtos, garantindo a qualidade total dos produtos e serviços prestados.

A busca da liderança do mercado fez despertar para uma tendência muito atual, como relata TRUCON (2005 p. 9), ao dizer que qualidade de vida é fator de competitividade para as organizações. Com esta realidade somada à visão da diretoria, sentiu-se a necessidade de se modificar os processos relacionados à gestão de pessoas e à formalização das ações sociais, dando início ao processo de implantação da norma SA 8000 de responsabilidade social.

3.2 O Processo de Implantação da Norma SA 8000

A decisão da alta direção em implantar a Norma SA 8000 pode ocorrer por diversas razões, nesse caso, trata-se da associação de uma oportunidade de mercado com a preocupação da qualidade de vida de seus colaboradores. Para obter êxito neste processo, algumas melhorias já foram observadas, porém, não se trata somente da obtenção e manutenção dos recursos humanos; há diversos outros requisitos envolvidos. Dessa forma, OLIVEIRA (2002, p.19) menciona que essa norma atende as exigências de consumidores mais esclarecidos, que se atentam não somente com a qualidade dos produtos, mas como são produzidos. Com isso, a norma consegue envolver benefícios para a empresa, colaboradores, investidores, consumidores e a sociedade como um todo.

Dentro do processo de implantação da Norma SA 8000, procedimentos foram criados para o processo de gestão de Recursos Humanos, com o objetivo de prover diretrizes para uma conduta social responsável em relação às operações da empresa. As mudanças começaram com a implantação de uma sistemática para contratação, que passa a ser tratada de forma diferenciada desde a solicitação de uma nova vaga até o desligamento do colaborador, incluindo contratação de portadores de necessidades especiais, avaliação de desempenho, desenvolvimento de competências e possibilidades de promoções.

São muitos os itens que necessitam ser atendidos para que a empresa torne-se certificada, dentre eles estão as leis nacionais. Cita-se a referência do trabalho infantil, do qual é expressamente proibido qualquer tipo de contratação de menores de dezesseis anos, salvo nos casos de menores aprendizes, que deverão ter entre 14 e 16 anos e ter seu horário de trabalho reduzido de maneira que fique condizente com seus horários de estudo, não podendo exceder seis horas diárias.

Fica terminantemente proibido o trabalho forçado, inclusive tratando-se das horas extras, que não poderão exceder a duas horas diárias. Também é proibido qualquer tipo de discriminação, independente de posição hierárquica, seja pela raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, filiação a sindicatos e a partidos políticos, desde que essas práticas não interfiram no desempenho do trabalho do empregado ou firam os direitos de outros colaboradores e da empresa.

A empresa ainda passa a proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro a todos os seus colaboradores, com enfoque em treinamento, conscientização e prevenção de acidentes, a respeitar o direito dos colaboradores de se sindicalizarem e negociarem coletivamente, a respeitar e remunerar adequadamente a jornada de trabalho.

Solicitar aos fornecedores os mesmos padrões de conduta e não ter relacionamento comercial com qualquer empresa que não compartilhe desses valores primordiais.

Para que os objetivos possam ser cumpridos, a empresa criou uma política de responsabilidade social em suas diretrizes, que apóiam uma conduta socialmente responsável em relação aos requisitos específicos da Norma SA 8000 das recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e pela legislação vigente, e começou a documentar e comunicar aos colaboradores suas novas políticas e as respectivas diretrizes.

Todos os colaboradores da empresa estão cientes dessas diretrizes e contribuem para que elas sejam aplicadas em todos os níveis da Organização. Qualquer comentário, sugestão ou crítica com relação à política e suas diretrizes devem ser comunicadas verbalmente ou por escrito à Comissão de Responsabilidade Social, que analisará a situação e, conforme a necessidade, proverá ações adequadas.

É responsabilidade da comissão a definição das ações corretivas, de acordo com as intenções de reparação mencionadas na política e diretrizes, e a aplicação dessas últimas é de responsabilidade da área de Recursos Humanos.

4. Discussões e Considerações Finais

Com a disseminação do conceito de responsabilidade social dentro da empresa, fica claro para todos os colaboradores que existe uma preocupação com a melhoria do relacionamento organizacional interno e que o objetivo da implantação da norma não se restringe ao diferencial competitivo, mas, sim, visa criar ambientes de trabalho saudáveis e seguros, promovendo assim melhores relações entre empresa e colaborador.

Os diferenciais entre os processos antes e depois da implantação da norma serão nitidamente evidenciados com o passar do tempo, pela elevação no moral dos colaboradores, aumento na qualidade e produtividade, redução na rotatividade de colaboradores e melhoria na reputação da empresa, formalização das ações sociais já praticadas antes do processo de implantação da norma.

A criação de procedimentos e diretrizes no processo de contratação abandona a informalidade e, agora, valoriza e dá oportunidade para que colaboradores internos possam almejar outros cargos dentro da empresa e se preocupar com sua evolução pessoal.

Com a implantação da Norma SA 8000, a empresa espera atender a uma gama de clientes que se preocupam não apenas como produto final, mas, sim, com o processo produtivo dos produtos e serviços comercializados, que sabem que os processos internos seguem uma padronização internacional e que são normalmente auditados.

Os ganhos obtidos com a implantação da norma superaram as expectativas, pois com as melhorias executadas nas políticas internas, nos procedimentos e acima de tudo nas atitudes e valores refletiram diretamente junto aos colaboradores e para a comunidade.

Pôde-se observar com o Estudo de Caso a confirmação de que a implantação da norma traz parâmetros importantes para avaliar a eficiência na contratação e gestão de pessoas, o que atualmente é fator primordial para o desenvolvimento das atividades.

Este estudo foi desenvolvido com base em referenciais teóricos que traduziram a realidade atual da gestão de pessoas inseridas em um ambiente socialmente responsável.

A comprovação deste trabalho pode ser apreciada por meio da análise comparativa entre o estudo bibliográfico e o estudo de caso realizado em uma empresa de revenda de flanges e conexões industriais, a qual observa-se êxito na aplicação de técnicas de gestão que visam a valorização e motivação das pessoas pela implantação da norma SA 8000.

A responsabilidade social de forma geral é um tema muito abrangente e difícil de ser mensurado, enquanto a Norma SA 8000, por sua vez está voltada para as melhorias das condições de trabalho por meio de normas e procedimentos, e efetivamente pode ser monitorada mais facilmente por meio de indicadores.

A intenção não foi a de formar opinião de que a implantação da norma resolveria todos os problemas relativos a uma gestão socialmente responsável, mas sim demonstrar as melhorias que ela pode efetivamente trazer para as empresas que a implantam. Ainda há muito por fazer, pois existem no Brasil, apenas 87 empresas certificadas pela Norma SA 8000, emitida pela SAI, conforme o site do SAI (*Social Accountability International*) (2006). Dessa forma, pode-se afirmar que ainda existe uma ampla diversidade de assuntos para serem explorados no campo da responsabilidade social.

A divulgação da implantação da Norma SA 8000, por tratar-se de um assunto ainda pouco explorado é de grande importância para outras empresas e instituições de ensino, visto que este estudo poderá influenciar e disseminar a prática de atitudes socialmente responsáveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT

BUSINESS MEETS SOCIAL DEVELOPMENT. Saiba Mais. Disponível em: <http://www.bsd-net.com/bsd_brasil/aa1000.html> – acesso em 8 junho 2006.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999. 457p.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: Edição Compacta.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2000. 631p.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O capital intelectual das organizações.** 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2004. 515p.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1996. 159p.

SOCIAL ACCOUTABILITY INTERNATIONAL. 2005 List of SA8000 Certified Facilities. Disponível em <http://www.sa->

intl.org/index.cfm?fuseaction=document.showDocumentByID&nodeID=1&DocumentID=60.
Acesso em 08 junho 2006.

MATIAS, B. **Brasil já Tem Normas de Responsabilidade Social.** Disponível em:
<http://www.sc.sebrae.com.br/noticias/mostrar_materia.asp?cd_noticia=8996>. Acesso em 8
junho 2006.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da Escola Científica à
Competitividade na Economia Globalizada.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000. 530p.

MOURA, R. A. **Ética no Meio Ambiente do Trabalho.** Editora Juarez de Oliveira, São
Paulo: 2004. 176p.

OLIVEIRA, L. A. M. **SA 8000: O Modelo ISO 9000 Aplicado à Responsabilidade Social.**
1ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. 122p.

SOUZA, V. M. **O que é Empresa Socialmente Responsável?** Disponível em:
<<http://www.cra-ce.org.br/artigos/mostraArtigos.asp?idArtigo=62>>. Acesso em 8 junho 2006.

TRUCOM, C. **Qualidade de Vida - Um Fator de Competitividade para as Organizações.**
Revista Banas Qualidade: Gestão, Processo e Meio Ambiente, 2005. 26 p.