

# **CERTIFICAÇÃO SOCIAL: UM ESTUDO SOBRE OS BENEFÍCIOS DA NORMA SA8000 EM EMPRESAS CERTIFICADAS.**

## **AUTORA**

**CATIA ROBERTA GUILLARDI**

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL

catiaroberta@uol.com.br

## **RESUMO**

O objetivo deste artigo é identificar os benefícios trazidos pela norma SA8000 para as empresas que são certificadas. A pesquisa foi de caráter exploratório, através de um estudo de caso em duas empresas, por meio de questionário eletrônico, aplicado em duas empresas localizadas no estado de São Paulo, a KRATON Polymers do Brasil e a Editora Melhoramentos, para a identificação os benefícios da certificação social. O estudo resultou na identificação de benefícios trazidos tanto para a empresa como para os funcionários, os clientes como para a sociedade. Apresentou como consequência a satisfação de clientes internos e clientes externos. A discussão final propõe a necessidade de investigações mais sistemáticas neste tema, contempla a importância de se desvendar os mecanismos pelos quais as transformações estão ocorrendo no campo da responsabilidade social e advoga a viabilização da participação das partes interessadas.

## **ABSTRACT**

The objective of this article is to identify the benefits brought for certification SA8000 for the companies who are certified. The research was of exploratory character, through a study of case, by means of electronic questionnaire, applied in two companies located in the state of São Paulo, the KRATON Polymers of Brazil and the Editora Melhoramentos, for the identification the benefits of the social certification. The study it resulted in such a way in the identification of benefits brought for the company as for the employees, the customers for the society. The satisfaction of internal customers and external customers presented as consequence. The final quarrel considers the necessity of more systematic inquiries in this subject, contemplates the importance of if unmasking the mechanisms for which the transformations are occurring in the field of the social responsibility and advocates the participation of the interested people.

**PALAVRAS-CHAVE:** responsabilidade social; globalização; certificação social; SA8000

**KEYWORDS:** social responsibility; globalization; social certification; SA8000

## 1. INTRODUÇÃO

A certificação social introduziu no mercado uma visão humanista e ética ao segmento empresarial: Surgiu como uma resposta das empresas às percepções do consumidor em relação a importância de problemas sociais globais emergentes tais como o trabalho infantil, os direitos do trabalhador, a discriminação, meio ambiente, etc..A SA8000 é uma série de padrões e um sistema do registro da responsabilidade social potencial global, incorporada que fornece um padrão do tratamento social responsável aos trabalhadores. Este artigo explora como a adoção da SA8000 pode beneficiar nas atividades de uma empresa.

A Responsabilidade Social Empresarial pode ser interpretada pela maneira que a empresa opera com relação às expectativas da sociedade em termos de respeito à lei, aos valores éticos, às pessoas, à comunidade e ao meio ambiente.

A certificação social aplica normas de responsabilidade social às empresas. O número de empresas que estão adotando como fator estratégico de sucesso a certificação social tem aumentado nos últimos anos devido às pressões de clientes, fornecedores, empregados entre outros grupos.

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 2.1. Instrumentos e Participantes

Quanto à metodologia adotada, cabe fazer algumas observações. Em primeiro lugar, a escolha dos autores obedeceu aos seguintes critérios: i) relevância teórica; ilustração de casos para as transformações identificadas. Em segundo lugar, o tratamento da bibliografia foi feito a partir de uma *mise en perspective* das principais contribuições, que consiste em “fazer dialogar” representantes do debate provenientes de domínios acadêmicos diferentes, tradições

teóricas diversas e enfocando a mesma temática, qual seja, tradições teóricas diversas e enfocando os benefícios da certificação social.

Em relação a classificação, este artigo tem como base uma pesquisa de caráter exploratório, realizada em empresas situadas no estado de São Paulo, a KRATON Polymers do Brasil e a Editora Melhoramentos. Esse método de pesquisa foi escolhido por proporcionar familiaridade com o tema, para a obtenção de maiores conhecimentos e descobertas acerca do problema de pesquisa. (GIL, 2002).

Quanto ao delineamento, foi realizado através de um estudo de caso em duas empresas, com a finalidade de atingir os objetivos deste artigo. O levantamento foi realizado por meio de questionário eletrônico encaminhado às empresas participantes.

A amostra da pesquisa abrangeu um número de duas empresas situadas no estado de São Paulo, empresas certificadas pela norma SA8000, sendo uma das empresas do segmento petroquímico e a outra do segmento editorial. Os sujeitos da pesquisa foram identificados como gestores administrativos responsáveis pelo programa de certificação social.

## **2.2. A coleta de dados**

A coleta de dados foi obtida através da seguinte forma: O número de 02 empresas receberam um e-mail com informações sobre o objetivo e da forma de participação das mesmas na pesquisa. O estudo foi realizado por meio de questionário eletrônico portando 20 questões, aplicado nestas duas empresas participantes do programa de certificação social. O período para a realização desta pesquisa foi de janeiro de 2006 a março do mesmo ano.

Como instrumentos de medida, foi aplicada às respostas do questionário as seguintes escalas:

- De Diferencial Semântico Bipolar, para explorar as dimensões do significado - em escala de 1 a 5, em ordem crescente (1 grande benefício, 2 certo benefício, 3 neutro, 4 pouco benefício, 5 nenhum benefício). Desta forma, podemos “qualificar o objeto de atitude em um conjunto de adjetivos bipolares, entre os quais se apresentam várias opções.” (Martins, 2000).
- Também foi aplicado um questionário formado por questões de múltipla escolha juntamente com questões abertas totalmente desestruturadas, conduzindo o informante a responder livremente com frases e orações. (Martins, 2000).

Como se tratou de uma pesquisa tanto quantitativa os dados forma analisados através dos dados obtidos através do questionário que passaram por uma tabulação.

O período de realização desta pesquisa foi entre janeiro de 2006 e março do meso ano. Este estudo apresenta importantes contribuições ao estudo dos benefícios trazidos pelas práticas de responsabilidade social, focalizando particularmente as empresas certificadas pela SA8000.

Do ponto de vista teórico, segundo Fischer & Falconer (1999), tem crescido no Brasil o número de empresas que estão adotando propostas na área social. Embora ainda seja muito grande a quantidade de organizações que não desenvolvem projetos de natureza social e que não estão convencidas da sua relevância, a velocidade com que essas iniciativas se consolidam e ganham espaço indica uma tendência de reversão dessa situação.

Nas próximas seções, os principais benefícios trazido para estas empresas são apresentadas e as transformações organizacionais interna e externa a elas associadas são identificadas. Ao final do artigo, discute-se a necessidade de estudos empíricos mais sistemáticos sobre o tema e a importância da identificação dos mecanismos que permitam que as transformações estruturais identificadas influenciem na introdução de normas de responsabilidade social às empresas.

### **3. SÍNTESE DOS REFERENCIAIS CONCEITUAIS SOBRE A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.**

Com a finalidade de atender necessidades empresariais no campo da preservação do meio ambiente a na promoção dos direitos humanos, as empresas estão desenvolvendo a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) cujo objetivo é comprometer a empresa com a adoção de um padrão ético de comportamento econômico. Desta forma a empresa passa a atuar como agente social no processo de desenvolvimento, devendo não se preocupar apenas com os seus empregados, mas com ações que se multipliquem pela sociedade, conforme afirma Oliveira (2003).

Com o capitalismo, o governo vem perdendo a influência sobre os cidadãos, através das desestatizações se afastando do atendimento direto ao cidadão.

Ações comunitárias assumem o espaço do governo.

O segundo setor que corresponde às ações de caráter privado praticadas pelas empresas assume um novo papel.

As empresas estão desenvolvendo a Responsabilidade Social Empresarial com o objetivo comprometer-se com a adoção de um padrão ético de comportamento que contribua com o desenvolvimento econômico.

A organização passa a atuar como agente social no processo de desenvolvimento, preocupando-se não só com seus empregados mas também com ações que se multipliquem pela comunidade.

Existem muitas maneiras de se conceituar o termo Responsabilidade Social.

Segundo Oliveira (2003) RS refere-se à ética como princípio balizador das ações e relações com todos os públicos com os quais a empresa interage (stakeholders): acionistas, empregados, consumidores, rede de fornecedores, meio ambiente, governo, a comunidade e o mercado.

RS vai além da postura legal, da prática filantrópica ou do apoio à comunidade. RS significa mudança de atitude, numa perspectiva de gestão empresarial com foco na responsabilidade social das relações e na geração de valor para todos, complementa Oliveira.

Quando uma empresa trabalha com uma certificação social como a SA8000, os seguintes assuntos são envolvidos: Visão e missão; Ética; Práticas gerais de RH (apoio às famílias, incentivo à educação); Relações de trabalho/sindical; Saúde; Relacionamento com a cadeia produtiva (fornecedores, produtores, distribuidores); Relação com acionistas; Práticas de mercado; Atendimento ao consumidor; Marketing social; Balanço social; Relação com o governo; Meio ambiente; Ações culturais; Apoio à comunidade (filantropia, voluntariado); e Direitos humanos.

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) pode ser entendida como a operação de uma empresa de forma a que essa atenda às expectativas da sociedade em termos de respeito à lei, aos valores éticos, às pessoas, à comunidade e ao meio ambiente.

Essa visão moderna se contrapõe a outras defendidas por autores de renome, como Friedman (1963) – Milton Friedman, ganhador do Prêmio Nobel de Economia em 1976, defende a idéia de que a única responsabilidade das empresas é dar tanto lucro quanto possível aos seus proprietários, e que qualquer posição diferente dessa irá enfraquecer as empresas e o sistema capitalista, culminando com sua destruição.

Contrariando as posições de Friedman, outros autores como Drucker (1984) e Davis (1975), contribuíram para que as empresas começassem a ser vistas também como co-responsáveis pela melhoria e manutenção do bem estar da sociedade como um todo.

RSE está passando a ser vista por muitas empresas não apenas como um conjunto de iniciativas motivadas por razões de marketing, relações públicas ou filantropia, mas como um

conjunto de políticas, práticas e programas que permeiam os negócios e o processo de tomada de decisões na empresa.

Tem crescido no Brasil o número de empresas que estão adotando propostas nessa linha. Embora ainda seja muito grande a quantidade de organizações que não desenvolvem projetos dessa natureza e que não estão convencidas da sua relevância, a velocidade com que essas iniciativas se consolidam e ganham espaço indica uma tendência de reversão desse quadro (Fischer & Falconer, 1999).

Há a percepção de que a prática da RSE é positiva para os negócios, razão que aliada às pressões de clientes (que se dispõem a cortar seu relacionamento comercial com empresas "irresponsáveis"), fornecedores, empregados, investidores, vizinhos e outros grupos, tem feito aumentar o número de empresas de todos os tamanhos e segmentos que a estão adotando, como fator estratégico para o sucesso no cenário contemporâneo. Convém lembrar que esses grupos são chamados *stakeholders*, expressão freqüentemente utilizada nos textos que tratam de responsabilidade social.

As empresas que vem praticando RSE estão obtendo resultados positivos principalmente em função de redução de custos operacionais, melhoria de imagem, aumento do volume de vendas e lealdade dos clientes e melhoria dos indicadores de produtividade e qualidade.

Dado esse cenário é objetivo deste trabalho propor um conjunto de práticas para subsidiar a implantação da ARS nas empresas. Obviamente, cada empresa deve abordar o tema levando em conta fatores como cultura, porte, setor de atuação, etc.

Deve-se deixar claro que a prática da RSE depende da quebra de paradigmas, quebra essa que só pode ocorrer com investimentos em educação e estímulo à criatividade dos dirigentes e funcionários da organização.

Até o momento, tem sido mais comum às empresas focarem-se em uma área, como educação, meio ambiente ou desenvolvimento econômico de uma comunidade, quase sempre tratando o assunto como filantropia. É claro, porém, que a visão mais ampla de RSE, como um conjunto de políticas, práticas e programas que permeiam os negócios e o processo de tomada de decisões na empresa é mais adequada, se bem que bastante mais difícil de ser implantada e praticada.

A definição da Missão e da Visão da empresa ocorre em tempo de planejamento. Em geral nossas empresas não planejam de forma contínua, mas sim espasmódica, fazendo com que Missão e Visão freqüentemente tornem-se apenas palavras perdidas nos manuais internos. Ao se praticar RSE, essa situação deve ser modificada, de forma a que essas definições permaneçam atualizadas e sistematicamente difundidas, de forma a refletirem constantemente

os objetivos e aspirações da organização e assim servirem como instrumento de orientação na busca desses objetivos.

Para as empresas que realmente praticam Planejamento Estratégico, fica clara a necessidade de que RSE seja considerada também quando se está trabalhando no planejamento de médio e longo prazos, analisando seu impacto sobre os projetos e metas, definindo métricas para avaliação de processos, etc.

"Dar retorno aos acionistas", "ser o maior", normalmente não esgotam a missão ou a visão das empresas que praticam RSE, mas vêm acompanhadas da intenção de beneficiar todos os que interagem com a organização: funcionários, clientes, fornecedores, comunidades e o meio ambiente.

Fatores de ordem cultural também são importantes. A prática de responsabilidade social não pode se desenvolver em um ambiente onde o empreendedorismo não seja aceito e estimulado. O discurso e a prática devem ser coerentes; o sentimento de que a empresa mantém um discurso acerca de ética e RSE apenas com objetivos de melhoria de imagem, pode ser mais danoso do que a certeza de que a empresa simplesmente não se preocupa com responsabilidade social.

Programas que envolvem a totalidade de uma empresa usualmente fracassam quando não existe um suporte explícito e forte da direção (Breternitz, 1999); ARS não é uma exceção. Para seu sucesso, é necessário que se atribua formalmente a um de seus executivos de primeiro escalão a responsabilidade sobre o assunto. Essa responsabilidade usualmente recai sobre o executivo que responde por auditoria e *compliance* (observação das normas legais e dos procedimentos normatizados, estes especialmente importantes em instituições financeiras). Por sua posição no organograma da empresa, e pela natureza de suas atribuições, o ocupante desse cargo usualmente pode garantir que RSE seja efetivamente praticada.

Muitas empresas, em especial as de grande porte, adotam descrições de cargos e funções bastante detalhadas como ferramenta para administração de recursos humanos. A menção nessas descrições de responsabilidades no que tange a RSE, bem como a fixação de metas para os ocupantes de tais cargos é uma boa forma de aumentar o entendimento e o comprometimento dos empregados acerca do tema.

Essas medidas podem melhorar também a *accountability* de RSE na empresa – no caso essa palavra poderia ser entendida como a propriedade que garante que a execução de qualquer ação possa ser acompanhada, bem como identificados os responsáveis pela mesma de forma única e individual. Isso pode ser bastante útil no sentido de que se evitem omissões.

Cumpra registrar que o termo *accountability* vem sendo utilizado com bastante frequência quando se fala em RSE, embora não haja uma tradução consagrada para o mesmo. A expressão relaciona-se com a idéia de responsabilidade fiscal, embora com ela não se confunda (CAMPOS, 1990). Outros definem-na como "responsabilidade pela prestação de contas" (PEDERIVA, 1998) ou "responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos" (TORRES, 2000).

É claro que os membros de uma organização não podem ser responsabilizados por uma determinada postura ou ação se não são adequadamente informados acerca do que deles se espera, e treinados acerca das ferramentas disponíveis para que se atinjam as metas e objetivos fixados. Isso também é válido quando se trata de RSE, devendo, portanto, as empresas que pretendem praticá-la, desenvolverem programas para adequada comunicação e treinamento a respeito.

RSE é um dos temas que requerem algo mais que iniciativas de comunicação e treinamento: educação na área é fundamental, ao menos para aqueles que ocupam cargos chave na estrutura organizacional. Cursos internos e externos, ministrados de forma convencional ou baseados na Internet são ferramentas altamente recomendadas para a prática de ARS com sucesso. O tema já vem sendo objeto de estudos em programas de pós-graduação, tendo gerado trabalhos como o de Dutra (2001).

É da natureza humana adotar comportamentos que possam trazer reconhecimento e vantagens materiais. Dada essa realidade, muitas empresas criam programas de reconhecimento e premiação (em dinheiro, presentes, folgas, doações em seus nomes para instituições de caridade), como forma de incentivar seus funcionários a atingirem determinadas metas ou proporem, por exemplo, formas alternativas para evitar desperdícios e práticas poluentes, ou para aqueles que se destacam nas campanhas ecológicas promovidas pela empresa. Programas como estes podem ser ferramentas importantes para a prática de RSE, devendo ser considerados durante o processo de planejamento.

A adoção de um "Código de Ética" é providência importante em todo processo de formalização de políticas, responsabilidades, etc., e na divulgação do compromisso da empresa com RSE. Além de ser um instrumento útil para dar aos dirigentes e profissionais de uma empresa diretrizes e orientação sobre como agir em momentos de tomada de decisões difíceis e/ou relevantes, reduz os riscos de interpretações subjetivas quanto aos aspectos morais e éticos nelas envolvidos. Sua elaboração deve envolver todos os escalões da empresa e considerar aspectos culturais da mesma; a simples adoção de um código utilizado por outra

empresa normalmente não produz bons resultados pois perde-se a oportunidade de discutir-se problemas e valores da empresa, e de envolver a todos com o tema.

Um ponto bastante delicado é o da dimensão social do consumo (Dutra, 2001), pois a empresa influencia o comportamento da sociedade. Por isso, suas ações de publicidade devem ter uma dimensão educativa, evitando criar expectativas que extrapolem o que é oferecido efetivamente pelo produto ou serviço, além de não deverem provocar desconforto ou constrangimento aos que forem por ela atingidos. Devem ser evitados anúncios que glorificam a satisfação imediata, a violência, o desrespeito a minorias, a exploração de emoções das crianças, a mistificação e o erotismo. Devem ser procuradas formas de publicidade que transmitam modelos positivos e hábitos saudáveis. Nessa área, talvez o mais difícil seja fugir à tentação de criar-se artificialmente necessidades que devam ser satisfeitas com o consumo de produtos ou serviços produzidos pela empresa.

Da mesma forma que recorrem a especialistas externos para revisão de suas contas, procedimentos para qualidade total, procedimentos contábeis, planos de segurança na área de tecnologia da informação, etc., muitas empresas estão recorrendo a auditores externos para verificação não só de como estão sendo vistas por seus clientes, empregados, parceiros de negócios e comunidade, mas também em termos de efetividade de suas políticas e atingimento de metas na área de responsabilidade social.

Evidentemente, empresas de menor porte podem fazer essa verificação de maneira mais simples e adequada à sua estrutura, empregando porém técnicas similares às adotadas em processos de auditoria. A verificação formal ajuda a evitar que a rotina transforme RSE em apenas mais uma sigla.

Os processos de auditoria geram relatórios com recomendações para melhoria de procedimentos, gerando um *feedback* acerca da situação na área auditada. Esses relatórios devem ser avaliados de forma a que eventuais desvios sejam sanados, e podem ser a base para relatórios periódicos acerca dos resultados produzidos pela prática da RSE; esses relatórios são usualmente chamados "balanços sociais", e devem ser dados a conhecer aos clientes, empregados, parceiros de negócios e à comunidade. Empresas de maior porte usualmente utilizam a mídia para publicação desses balanços, o que ocorre freqüentemente em conjunto com a publicação do balanço societário. Observe-se que em algumas cidades, como São Paulo e Porto Alegre, leis municipais estimulam as empresas a publicarem seus balanços sociais.

A publicação do balanço social e a divulgação do código de ética são algumas medidas que permitem às empresas socialmente responsáveis exercerem influência sobre parceiros de

negócios, sobre outras empresas do mesmo setor e área geográfica, etc., no sentido de que essas passem também a se interessar pela prática de RSE. Essa influência é necessária, e pode ser um dos fatores que permitirão, nas palavras de Figueiredo (2001), "a prática de uma administração pluralista e interdependente", que permitiria o cultivo de uma vida com qualidade.

No Brasil, a organização que tem atuado de forma expressiva em relação aos assuntos relacionados a RSE é o Instituto ETHOS que é uma entidade criada para disseminar as práticas da área da RSE apoiando as empresas com a finalidade de incorporar o conceito de RSE, implementar políticas e práticas da área, demonstrar ao público empresarial as vantagens e resultados a aplicação da RSE assim como atuar em parceria com as comunidades com as quais as empresas se relacionam ([www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)).

### **3.1. Certificação Social - SA8000.**

Com base nos resultados positivos obtidos com a implantação de certificações da qualidade por empresas, foi criada uma norma de certificação social chamada de SA8000.

Algumas das missões da SA8000: Melhorar as condições de trabalho no mundo, padronizar todos os setores de negócios em todos os países, trabalhar em parceria com organizações trabalhistas e de direitos humanos, proporcionar incentivos que beneficie a comunidade empresarial e de consumidores, entre outros benefícios.

A SA8000 foi emitida em 1997 pela Council on Economic Priorities Accreditation Agency (CEPAA). Em 2000, a entidade mudou o nome para Social Accountability International (SAI), uma organização beneficente de direitos humanos dedicada a melhorar as condições de trabalho e as comunidades através do desenvolvimento e da implantação de normas socialmente responsáveis ([www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)).

Através deste modelo de sucesso, algumas empresas como KPMG, SGC, CARREFOUR, TOYS, US, AVON, AMANA entre outras organizações.

A certificação Social está crescendo em todo o mundo, e de acordo com Leipziger (2005) – membro da SAI e também participante do desenvolvimento da SA8000 - em 1994, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) solicitou que ela e Susan Gunn, estudassem as medidas que as empresas estavam tomando para combater o trabalho infantil. Naquela oportunidade trabalhava para o “Council on Economic Priorities – CEP”, o precursor da SAI. Este conselho reuniu um grupo de trabalho para discutir as possíveis opções, incluindo a certificação. Ela participou ativamente da formação deste grupo de trabalho nos Estados

Unidos e na Europa e na construção do rascunho do que viria a ser a SA8000. Naquela oportunidade, empresas estavam desenvolvendo diferentes códigos de ética e havia uma necessidade de evitar-se a duplicação de auditorias. O trabalho deste grupo aconteceu entre 1995 e 1997. Em 1996, o CEP estabeleceu um Conselho Consultivo composto de ONGs, sindicatos e o setor privado para desenvolver uma norma global. No começo de 1997, foi lançado a SA8000 e o CEP estabeleceu uma agencia de acreditação (SAI) para acreditar organismos certificadores.

A SA8000 é única em muitos aspectos. É o primeiro padrão global que pode ser implementado em qualquer país. Também é multisetorial, diferentemente de alguns outros padrões que foram desenhados para ser aplicados apenas para um setor. O que realmente separa a SA8000 de outros padrões é o fato de ser um padrão auditável.

Muitos códigos de ética e padrões não apresentam a estrutura necessária em termos de sistema de gestão que os permitiriam serem completamente implementados e auditados. A SA8000 combina os sistemas de gestão ISO com as convenções da OIT. Há mais empresas certificadas na SA8000 que em qualquer outra norma social e a taxa de crescimento aumentou bastante nos últimos seis meses, diz Leipziger (2005).

Os dois principais desafios que a SA8000 lida são a jornada de trabalho e a remuneração. A SA8000 limita a jornada de trabalho à estipulada pelas convenções da OIT. As empresas devem cumprir as leis aplicáveis e os acordos coletivos sobre a jornada de trabalho, e não devem exceder a 48 horas de trabalho semanais numa base regular, acrescida de um máximo de 12 horas extras por semana. Na China, muitos trabalhadores desejam trabalhar mais horas que o permitido pela SA8000, para quando retornarem aos seus vilarejos natais, eles tenham dinheiro suficiente para começar uma família ou abrir o próprio negócio. Na questão da compensação financeira também é um desafio para muitas empresas pagarem um salário mínimo, contudo, em muitos países o salário mínimo não é o suficiente para atender as necessidades básicas de um trabalhador e, portanto, não atendem a SA8000.

No início de 2005 haviam 600 empresas certificadas na SA8000, em 45 países e 50 setores industriais, abrangendo cerca de 363.700 trabalhadores. A taxa de crescimento da certificação está acelerando. Mas o número de pessoas impactadas positivamente é maior visto que muitas empresas estão usando a SA8000 como um padrão de Gestão de Responsabilidade Social sem buscar a certificação, apenas realizando auditorias de 1ª e 2ª partes, segundo dados obtidos no site da BVQI.

Empresas trabalhando com a SA8000 podem comunicar seus progressos de diversas maneiras. Grandes multinacionais como a Chiquita Brands e a TNT Express comunicam seus

progressos através de seus relatórios gerenciais corporativos. A Chiquita Brands demonstra como um grande número de operações estão entrando em conformidade em relação aos elementos da SA8000 e quais os progressos que já foram feitos. Empresas certificadas podem trabalhar com a mídia local para promover sua certificação e o fato que são as primeiras da região e/ou setor a serem certificadas. Algumas empresas certificadas coletam notícias publicadas na mídia local e as enviam aos clientes Leipziger (2005).

Através de um casamento entre a Organização Internacional do Trabalho e da ONU com os sistemas de gestão ISO9001 (qualidade) e 14001 (o meio ambiente), surgiu a SA8000 (responsabilidade social), lançada pela Social Accountability International, uma norma adotada por diversas empresas com o intuito de conciliar a qualidade de seus produtos ou serviços ao mesmo tempo em que são socialmente responsáveis.

Os fatores que levam uma empresa a obter uma certificação social, de acordo com Oliveira (2003) são que as empresas possam se assegurar que seus fornecedores de mão de obra e produtos mantenham uma política de responsabilidade social perante seus colaboradores, pois a cada dia a sociedade cobra e compra produtos de empresas que respeitam o ser humano.

Os benefícios levantados por Oliveira (2003) são:

- Para a Empresa: Melhoria no moral dos empregados; Melhoria na qualidade e produtividade; Comprovação da prática da responsabilidade social com os empregados; Redução na rotatividade; Melhoria na reputação da empresa; Facilidade no recrutamento e na retenção de bons profissionais; Melhores relações com o governo, sindicatos, ONGs e empregados.
- Para os Empregados: Melhor ambiente de trabalho; Redução no número de acidentes; Treinamento em saúde e segurança no trabalho; Salários adequados às necessidades.
- Para os Investidores & Consumidores: Identificação de produtos feitos sob condições humanas; Informações claras, com credibilidade, para decisões de compra e de investimento, baseadas em condições éticas; Identificação de empresas preocupadas com a condição humana dos empregados.
- Para a Sociedade: Redução do trabalho infantil; Mais crianças na escola; Trabalhadores saudáveis; Cooperação entre empresas, ONGs e sindicatos.

A SAI acredita organizações para avaliar a implantação dos requisitos da SA8000 envolvendo organizações que já certificam sistemas da qualidade e ambiental como as ISO, como também ONGs. No momento a acreditação foi concedida à empresas como: BVQI, DNV, SGS, UL, RINA, ITS, CISE e RWTUV.

Os requisitos da norma envolvem aspectos como o trabalho infantil, trabalho forçado, segurança e saúde no trabalho, liberdade de associação e direitos coletivos, discriminação, práticas disciplinares, carga horária de trabalho, remuneração e sistemas de gestão.

Para a administração da norma, a empresa deve nomear um representante da alta administração o qual vai assegurar que os requisitos desta norma sejam cumpridos.

#### **4. UMA BREVE APRESENTAÇÃO DAS EMPRESAS PESQUISADAS**

A Melhoramentos foi a primeira indústria brasileira a produzir a celulose, em 1943.

No intuito de melhorar continuamente as condições no ambiente de trabalho e objetivando uma conduta ética e socialmente responsável, a EDITORA MELHORAMENTOS está formalmente comprometida em atender aos requisitos da Norma Internacional de Responsabilidade Social SA 8000.

Portanto adota como conduta social: Não empregar e não apoiar em nenhuma circunstância a utilização de mão de obra infantil (menores de 16 anos); Garantir ao jovem trabalhador, com idade entre 16 e 18 anos, condições adequadas de trabalho; Não utilizar e não apoiar a utilização de trabalho forçado, Garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável; Respeitar o direito dos funcionários de formarem ou se associarem a sindicatos ou órgãos representativos de sua categoria; Não se envolver ou apoiar a discriminação, seja ela baseada em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato, afiliação política ou qualquer outro tipo de discriminação; Não utilizar e não se envolver em práticas disciplinares abusivas como punição corporal, mental, coerção física e abuso mental; Atender as legislações nacionais e internacionais aplicáveis à Editora Melhoramentos; Implementar e avaliar periodicamente o Sistema de Gestão Social sempre visando a melhoria contínua e o efetivo cumprimento dos requisitos definidos nessa política. Tornar essa política publicamente disponível e propagar essa conduta social aos nossos fornecedores, clientes e parceiros. Atualmente com 50 funcionários nesta unidade do grupo.

**KRATON Polymers do Brasil S.A.** , é uma organização do ramo petroquímico que atua no desenvolvimento, produção e distribuição de elastômeros termoplásticos para os mercados nacional e internacional. Atualmente com 105 funcionários na unidade Brasil.

Ambas se tratam de empresas situadas no Brasil e que obtiveram suas certificações sociais no período entre 2002 e 2004.

#### **5. A APRESENTAÇÃO E A ANÁLISE DOS DADOS**

A apresentação e a análise dos dados foi obtida através do estudo de caso de duas empresas situadas no estado de São Paulo.

O questionário aplicado resultou nos seguintes dados:

1. Com relação à necessidade da empresa em implantar a certificação:

**Kraton:** Acrescentar a SA8000 às outras certificações já obtidas como da ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

**Melhoramentos:** Adequar a empresa às necessidades de mercado.

2. Data da certificação social e da próxima auditoria externa?

K: Em 11/08/2004.

M: Em 10/2002.

3. Setores que apresentaram um melhor desempenho após a implantação da norma.

K: A empresa não tem indicadores de desempenho que demonstram esta melhora, porém a área operacional (produção e manutenção) apresentou melhorias significativas e em 2005 obteve recorde de produção.

M: Todas as áreas mostraram sensível melhora no seu desempenho, destacando-se o centro de distribuição.

4. Com relação ao Turnover.

K: Manteve o índice de 5%.

M: Não houve mudanças também.

5. Em relação à queda de reclamações no SAC da empresa:

K: Comparação quantitativa: em 2004 tiveram 39 não-conformidades relacionadas ao produto, em 2005 foram apenas 08.

M: Não houve alteração no índice de reclamações.

6. Formação do comitê responsável pelos assuntos da SA8000:

K: Por 01 representante da administração, por 08 funcionários administrativos de diversas áreas, e por 01 Representante Empregados.

M: Por 01 representante da administração, por funcionários administrativos de diversas áreas, e por 01 Representante Empregados.

7. Com relação a Treinamentos a respeito da certificação da SA8000:

K: Os funcionários da empresa passaram por treinamentos, porém os revendedores autorizados não.

M: Os funcionários e os revendedores autorizados da empresa passaram por treinamentos.

8. Principal resultado obtido:

K: De acordo com os resultados apresentados, foi necessário rever os meios de comunicações internos bem como de Liderança organizacional.

M: Necessidade de aperfeiçoar a qualidade de produtos e serviços (mesmo internos).

9. Alteração no índice de satisfação geral de seus clientes consumidores.

K: Manteve-se constante, índice encontrado através de pesquisa de satisfação.

M: Sim. Por relatos em reuniões.

10. Constatação da melhoria do padrão de qualidade de seus fornecedores.

K: Em relação aos aspectos trabalhistas, houve melhoria nas condições de trabalho destes e, no fator motivacional dos envolvidos.

M: Já melhorou com os fornecedores que mantinha um ótimo padrão de qualidade.

11. Retorno dos gastos gerados pela implantação da norma.

K: Sim. No aumento da produtividade e conseqüentemente na lucratividade da empresa.

M: Sim, como a imagem por exemplo.

12. Com relação aos Benefícios para a Empresa:

Ambas as empresas apresentaram Melhoria no moral dos empregados; Melhoria na qualidade e produtividade; Maior lucro; Redução no turnover; Melhoria na reputação da empresa;

Facilidade no recrutamento e na retenção de bons profissionais; Melhores relações com o governo, sindicatos, ONGs e empregados.

A Kraton ainda afirmou que após a implantação desta norma, houve um ambiente ainda melhor de relacionamento interpessoal, pois com as demandas apresentadas e reparadas, neste período, conseguiram integrar os grupos e setores na empresa. Este novo ambiente proporcionou excelentes resultados à empresa.

13. Com relação aos Benefícios para os empregados:

Ambas as empresas apresentaram um Melhor ambiente de trabalho; Redução no número de acidentes; Treinamento em saúde e segurança no trabalho; Desenvolvimento humano e uma Melhoria, ainda que pequena, salarial.

14. Com relação aos Benefícios para os Investidores/Consumidores:

As empresas apresentaram um alto resultado com relação a: Percepção de que os produtos são feitos sob condições que respeitam os direitos humanos; Informações claras, com credibilidade, para decisões de compra e de investimento, baseadas em condições éticas; Percepção de que a KRATON está preocupada com os direitos humanos e meio ambiente.

15. Com relação aos Benefícios para a Sociedade:

A Kraton identificou uma certa melhora em relação ao: Respeito à criança, mulher e minorias; Melhoria do meio ambiente; Respeito aos trabalhadores; Práticas éticas de marketing, a implantação desta norma foi para sistematizar práticas já adotadas pela empresa, portanto, o que ocorreu após a implantação foi à divulgação da importância em manter o respeito nas relações interpessoais e de ética, interna e externamente. A Melhoramentos apresentou um alto resultado em relação aos mesmos, que já eram objetos de atenção e cuidados, passaram a constar da estrutura formal a partir das políticas normas e procedimentos da Editora Melhoramentos.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A intenção deste artigo é levantar os benefícios encontrados pelas empresas que apresentam uma certificação social. Benefícios tanto para a empresa quanto para os funcionários.

O estudo desta pesquisa resultou na apresentação dos principais pontos positivos trazidos pela implantação da certificação social, benefícios tanto para a empresa quanto para os funcionários, para os consumidores e para a sociedade.

O problema apresentado neste artigo: “Que tipo de benefícios à certificação social traz para as empresas?”, foi respondido através do questionário, concordando com o referencial teórico utilizado para o desenvolvimento desta pesquisa, de acordo com os benefícios levantados por Oliveira (2003).

A pesquisa confirmou que as empresas com certificação social apresentaram resultados benefícios para a própria empresa, para seus funcionários, para seus consumidores e para a sociedade.

## Referências:

- ASHLEY, Patricia Almeida. *Ética e Responsabilidade Social nos Negócios*. São Paulo: Saraiva, 2005.
- BRETERNITZ, Vivaldo José. **Os Sistemas Integrados de Gestão "ERP-Enterprise Resource Planning" e uma aplicação em Instituição Financeira**. Dissertação de Mestrado. São Paulo. Universidade Mackenzie, 1999.
- CAMPOS, Anna Maria. **Accountability: Quando poderemos traduzi-la para o português?** Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro. Vol. 24. Nº 2, 1990.
- DRUCKER, Peter F. **Converting Social Problems into Business Opportunities: The New Meaning of Corporate Social Responsibility**. California Management Review. Berkeley. Edição do Inverno, 1984.
- DUTRA, Arnaldo de Melo. **Responsabilidade Social: Um Diferencial A Ser Adotado Pelas Organizações**. Dissertação de Mestrado. Florianópolis. Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.
- FIGUEIREDO, Rodolfo Antonio de. **Desenvolvimento Sustentável, Paradigma ou Ocaso?** Revista Análise. Jundiaí. Nº 4, 2001.
- FISCHER, Rosa M. e FALCONER, Andrés P. **A atuação social e o estímulo ao voluntariado nas empresas**. Centro de Estudos em Administração do Terceiro Setor. Programa Governamental Comunidade Solidária. Universidade de São Paulo. 1999.
- FRIEDMAN, Milton. **Capitalism and Freedom**. University of Chicago Press, 1963.  
www.bvqi.com.br. Entrevista em 19/10/2005.
- OLIVEIRA, Marco Antonio L. de. **SA8000: o modelo ISO9000 aplicado à responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- PEDERIVA, João Henrique. **Accountability, Constituição e Contabilidade**. Revista de Informação Legislativa. Brasília. Nº 140, 1998.
- Social Accountability International. **Guidance Document for Social Accountability SA8000**, SAI. Nova York, 1999.
- TORRES, Ricardo Lobo. **Tratado de Direito Constitucional Financeiro e Tributário**. Vol. V: O Orçamento na Constituição. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.  
www.bvqi.com.br/bvqi/servicos/index.asp  
[www.qualitas.eng.br](http://www.qualitas.eng.br)

**Filiação Científica** - Cátia Roberta Guillardí é Professora de Pós-graduação, MBA e Graduação, Graduada em Administração pela PUC, Especialista em RH pela FECAP, também Especialista em Didática no Ensino Superior pelo Mackenzie e aluna do Programa de Mestrado em Administração do IMES, São Caetano do Sul/SP - Brasil. Abril/2006.