



Relato do seminário anual
“Responsabilidade Social:
a normalização Nacional e Internacional”

Porto, 14 de Março de 2012

1. Introdução

Após seis anos de trabalho ininterrupto do maior grupo internacional alguma vez criado pela ISO está já disponível a versão portuguesa da NP ISO 26000: 2011 *Linhas de Orientação da Responsabilidade Social*. Que relações existem entre esta norma e a NP 4469 *Sistema de Gestão da Responsabilidade Social*? E entre a mais antiga norma de Responsabilidade Social, a SA8000, implementada pela 1ª vez em Portugal em 2002, pela Delta? Mas o debate sobre Responsabilidade Social (RS) não se esgota na sua normalização, bem pelo contrário. Porque é que há organizações com muitas e boas práticas de RS que nunca implementaram nem tencionam vir a implementar normas e/ou guias neste tema? Que outros mecanismos existem para implementar e gerir a RS? Como escolher?

Estas foram algumas das questões que serviram de mote à organização do Seminário ‘Responsabilidade Social – A normalização Nacional e Internacional’ e que foram debatidas no dia 14 de Março, na Católica Porto Business School, com os quase 100 participantes presentes. Este evento, organizado pelo Centro de Responsabilidade e Inovação Social (CRIS), da APQ teve como principal objetivo dar a conhecer o contributo da normalização para a consolidação das práticas de Responsabilidade Social nas organizações, abordando os diferentes referenciais normativos atualmente existentes neste âmbito, a sua evolução e o seu impacto nas organizações, com os quase 100 participantes presentes.

No primeiro painel da manhã, intitulado ‘**As Normas da responsabilidade Social | evolução e fatores distintivos**’, foram apresentados os referenciais NP 4460 Ética nas organizações, SA8000 Responsabilidade Social, NP 4469 Sistema de Gestão da Responsabilidade Social e NP ISO 26000 Linhas de Orientação da Responsabilidade Social, num painel em que todos os intervenientes pertenciam à Comissão Técnica 164 Responsabilidade Social e/ou à Comissão Técnica 165 Ética Empresarial, da Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), Organismo de Normalização Sectorial (ONS). Helena Gonçalves, da Católica Porto Business School, moderou Jorge Lopes, da DHL Express Portugal, Vitor Casimiro da Costa, consultor, e Cristina Rocha, investigadora do LNEG.

Seguiu-se um painel dedicado exclusivamente a testemunhos: “**Casos Práticos | vantagens e constrangimentos na implementação das normas**”. Rui Moreira, do CTCP conduziu os convidados: José Rodrigues, administrador da FIORIMA, certificada pela SA8000; Madalena Viana Nunes, da Direção da Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da SERVILUSA, certificada pela NP 4469; e Pedro Ramos e Sandra Pereira, da Direção de Gestão de Pessoas e Capital Humano e do Gabinete de

Desenvolvimento Organizacional respetivamente, da CARRIS, que partilharam uma experiência de implementação da NP ISO 26000.

Após o almoço teve lugar uma Mesa Redonda subordinada ao tema '**Responsabilidade Social e normalização | o estado da arte**', moderada por Almeida Júnior, consultor e, tal como os moderadores da manhã, elemento do CRIS. Nesta sessão participaram representantes não só de empresas - Isabel Nogueira, Diretora do Gabinete de Auditoria, Sustentabilidade e Qualidade Total da LIPOR, Jorge Alexandre, Administrador da BA Vidro, Jorge Filipe, Diretor de Recursos Humanos do Grupo AUCHAN Portugal e Jorge Quintas Serrano, Assessor do Conselho de Administração da SOLIDAL / Quintas & Quintas, mas também Maria João Santos, professora no ISEG, e Mário Parra da Silva, presidente da APEE.

Em consonância com umas das linhas de orientação do CRIS - *Constituir-se como uma plataforma de construção e partilha de conhecimento* – e porque queremos partilhar com todos os que não tiveram oportunidade de estar connosco neste dia, optamos por fazer o seu relato, neste documento. Assim, apresentaremos em cada um dos três capítulos seguintes uma descrição de cada um dos painéis, lembrando que as apresentações dos intervenientes da manhã poderão também ser consultadas no espaço CRIS, em www.apq.pt.

2. As normas da Responsabilidade Social – evolução e fatores distintivos

Neste primeiro painel da manhã foram apresentadas não só as normas como também se discutiu as suas principais diferenças. Jorge Lopes, da DHL Express Portugal, Vitor Casimiro da Costa, consultor, e Cristina Rocha, do LNEG expuseram a perspetiva técnica das normas.

NP 4460 – Ética nas organizações

A NP 4460-1 (2007) é uma norma guia, não certificável, elaborada pela APEE, ONS para as áreas da Ética Empresarial e Responsabilidade Social. Apesar de ser uma norma verificável, não pretende (nem seria possível) certificar a ética de uma organização. Esta norma segue o ciclo PDCA, sendo dado uma grande ênfase à fase do planeamento e elaboração do código de ética.

Surge da necessidade de se desenvolver Linhas de orientação sobre o tema que permitam, entre outros: criar uma linguagem comum; desenvolver códigos de ética personalizados; envolver eficazmente as partes interessadas internas e externas na

definição de condutas apropriadas; proporcionar que o código de ética seja um documento vivo, com significado efetivo para a organização. Assume-se aqui que um código de ética deve ter um objetivo claro, deve atender às partes interessadas e deve incluir um sistema de valores e compromissos.

A parte 2 - NP 4460-2:2010 - pretende ser um guia prático de interpretação da parte 1. Para cada ponto da norma é descrita qual a sua intenção, quais os benefícios que lhe estão associados, e quais os riscos potenciais. São também focadas ferramentas de autodiagnóstico, possíveis exemplos de aplicação prática, bem como as evidências mínimas relacionadas com cada ponto.

Estas duas normas, que se complementam, pretendem ser ferramentas práticas para melhorar o desempenho ético nas organizações, qualquer que seja a sua génese, propósito ou sector de atividade.

SA 8000 – Responsabilidade Social

A SA 8000:2008 é uma norma internacional, certificável, publicada pela Social Accountability International (SAI). Reflete as Convenções da O.I.T., a Declaração Universal dos Direitos do Homem, Convenções das Nações Unidas e Pactos Internacionais. A primeira versão da SA 8000 foi publicada em 1997.

Tem como principal objetivo fornecer um padrão de atuação relativamente à proteção dos trabalhadores de uma organização e da sua cadeia de fornecedores. A sua estrutura foca nove áreas temáticas: trabalho infantil; trabalho forçado e compulsório; saúde e segurança; liberdade de associação e direito à negociação coletiva; discriminação; práticas disciplinares; horário de trabalho; remuneração; e sistemas de gestão.

NP 4469 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

A NP 4469-1:2008 (parte 1) é uma norma nacional, de requisitos, certificável, também elaborada pela APEE.

Assume-se aqui que “Responsabilidade Social numa organização consiste no assumir a responsabilidade pelos impactes das suas decisões, atividades e produtos, fomentando um comportamento ético e transparente consistente com o desenvolvimento sustentável e a procura pelo bem-estar da sociedade, tendo em conta as necessidades e expectativas das suas partes interessadas. Este comportamento ético e transparente deve estar integrado em toda a organização”.

Tem como finalidade incentivar e orientar as organizações para uma atuação socialmente responsável, no contexto dos desafios do Desenvolvimento Sustentável.

Esta norma defende que a Responsabilidade Social deve ser desenvolvida através de dois ciclos: um ciclo de gestão estratégica, que deve incluir a definição dos valores e princípios da organização, o compromisso da gestão de topo, a definição da Política de Responsabilidade Social, a identificação dos aspetos da responsabilidade social e a interação com as partes interessadas; e um ciclo de gestão operacional, baseado no ciclo PDCA que deverá permitir a concretização da Política de Responsabilidade Social previamente definida e a monitorização dos aspetos da responsabilidade social identificados.

A NP 4469-2 2010 (Parte 2) é um guia prático que apresenta: “a intenção de cada requisito, de modo a explicar a razão da sua existência; a interpretação de cada requisito, de modo a facilitar o seu entendimento; um conjunto de questões que permite às organizações auto diagnosticar o nível de aplicação da NP 4469-1:2008 e o grau de operacionalidade do seu sistema de gestão da responsabilidade social; evidências que permitem demonstrarem as práticas e que serão importantes nos processos de avaliação e auditoria, nomeadamente para a certificação”.

ISO 26000 – Linhas de Orientação da Responsabilidade Social

A NP ISO 26000: 2010 é uma norma não certificável, mas permite a utilização da frase ‘A empresa rege-se pelos princípios da ISO 26000’. Sendo uma norma não certificável, as suas recomendações não devem ser encaradas como requisitos. Em termos de estrutura, apesar de não ser uma norma de Sistema de Gestão, e como tal não estar estruturada de acordo com o ciclo PDCA, incentiva-o.

O seu processo de desenvolvimento foi diferente do habitual numa norma ISO: não foi constituída uma Comissão Técnica (CT), dado que se acreditou que o tema era demasiado transversal para ser limitado a uma CT. Assim o desenvolvimento desta norma centrou-se num amplo debate, incluindo diversos especialistas de várias áreas.

A norma ISO 26000 tem como objetivo ajudar as organizações a contribuírem para o Desenvolvimento Sustentável, encorajando-as a agir para além da conformidade legal. É uma norma muito didática (tem cerca de 100 páginas), e é agora necessário criar instrumentos práticos para a sua aplicação. É dirigida às atividades ‘normais’ da empresa (*core-business*) e não às ações de mecenato e filantropia.

A norma defende a existência de sete princípios da Responsabilidade Social (cláusula 4): responsabilização, transparência, conduta ética, respeito pelos interesses das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de conduta, e respeito pelos direitos humanos. Segundo esta norma, existem duas práticas fundamentais neste âmbito (cláusula 5): o reconhecimento da responsabilidade social da empresa, e a identificação e o envolvimento das partes

interessadas. De acordo com a cláusula 6 da norma, os sete temas fundamentais da Responsabilidade Social são: governação organizacional; direitos humanos; práticas laborais; ambiente; práticas operacionais justas; questões relativas ao consumidor; desenvolvimento e envolvimento da comunidade.

A ISO 26000 pretende que a Responsabilidade Social seja integrada em toda a organização, sendo na cláusula 7 identificadas as práticas desta integração.

Fatores distintivos

Durante o debate, quando questionada relativamente à questão do reconhecimento internacional das normas específicas de cada país, como por exemplo a NP 4469, Cristina Rocha concordou que essa é uma limitação desta norma, e que muitas empresas acabam por optar pela SA 8000, norma internacional e certificável, quando pretendem entrar em mercados internacionais. No entanto é importante salientar que, enquanto a SA 8000 se limita a questões de direitos humanos e práticas laborais, a NP 4469 inclui os mesmos sete temas fundamentais que a ISO 26000. O desafio é, portanto, saber comunicar externamente o significado de ter um sistema de gestão da responsabilidade social de acordo com a norma portuguesa, seja junto das partes interessadas nacionais, seja das internacionais. Além disso, há que considerar todos os benefícios internos que a empresa obtém por implementar a NP 4469.

A ISO 26000 não se destina a evitar o desenvolvimento de normas nacionais mais específicas, mais exigentes ou de um tipo diferente. Para além de Portugal, que publicou a NP 4469 em 2008, já diversos países desenvolveram e publicaram normas específicas certificáveis (Brasil, México, Espanha, e Dinamarca), e em outros países estas normas estão em processo de desenvolvimento.

A SA 8000 e a ISO 14001 podem ser consideradas normas de Responsabilidade Social, uma vez que focam temas (condições de trabalho e ambiente, respetivamente) diretamente relacionados com este conceito. No entanto, ao serem específicas destes temas, perdem a abrangência necessária a uma norma de Responsabilidade Social.

Em síntese, salientando que as normas não devem ser encaradas como soluções únicas mas sim como ferramentas de apoio, pode-se afirmar que:

- A **SA8000** tem como vantagens: ser uma norma de requisitos certificável; ser convergente com a OIT e outras convenções sobre condições de trabalho; promover a melhoria das condições de trabalho; ser uma norma internacional. Como desvantagens destaca-se o enfoque na RS interna e fornecedores que estão sob a esfera de controlo e influência a organização. Certifica organizações.

- A **NP 4469** tem como vantagens: seguir o alinhamento da ISO 26000, abrangendo a RS interna e externa; ser uma norma de requisitos certificável; assentar num Sistema de Gestão, modelo PDCA; ser compatível com os referenciais da Qualidade, Ambiente e Segurança. Como desvantagem, refere-se o facto de não ser reconhecida internacionalmente (ISO).
- A **ISO 26000** possui como vantagens: possibilidade de realização de auto-avaliação e de *assessment*, por entidade externa, podendo culminar com a garantia de que a norma foi implementada; focar-se em sete temas, desde os direitos humanos até à comunidade (RS interna e externa e por isso mais abrangente e inovadora); apesar de não certificar o sistema de gestão, organiza o que já existe; reconhecimento da ISO como entidade produtora de normas fiáveis: focar-se em práticas, não em processos; ser uma norma internacional. Como desvantagem menciona-se que se destina a ser utilizada como guia e não como suporte à certificação.

3. Casos Práticos | vantagens e constrangimentos na implementação das normas de Responsabilidade Social

O 2º painel foi dedicado à apresentação de casos práticos de empresas que aceitaram o desafio de partilharem a sua experiência na implementação e gestão de sistemas de Responsabilidade Social, adotando os diferentes referenciais existentes (SA 8000; NP 4469 e ISO 26000).

O principal objetivo deste painel foi o de permitir uma reflexão sobre os constrangimentos, desafios e vantagens, que os Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social, poderão trazer para as organizações, relatados na 1ª pessoa.

O primeiro caso apresentado, foi exposto pelo Administrador da **FIORIMA**, José Rodrigues. Com experiência na implementação da SA 8000, começou a sua apresentação, por referir que a decisão de implementar um Sistema de Responsabilidade Social, surgiu como consequência da cultura existente na organização e por condicionalismos dos mercados internacionais onde atua.

José Rodrigues apontou como principais constrangimentos, questões a nível financeiro e burocrático, tais como, custos das auditorias, manutenção do Sistema de Gestão, bem como a conciliação entre os requisitos da SA 8000 e exigências de Higiene e Segurança no Trabalho, área de grande relevo neste referencial.

Já como fatores para o sucesso e vantagens obtidas com a implementação da SA 8000, destacou: formação, consciencialização e o envolvimento das pessoas; melhoria da produtividade; maior envolvimento e empenho de todas as partes interessadas (colaboradores, fornecedores, subcontratados); redução de conflitos e uma imagem credível e diferenciadora nos mercados.

Referiu ainda que a implementação de sistemas de gestão da Responsabilidade Social, implica necessariamente o compromisso em adotar práticas e metodologias transparentes e o cumprimento legal.

Com experiência na implementação da norma NP 4469, a **SERVILUSA**, representada por Madalena Viana Nunes, responsável da Direção da Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social, referiu que a implementação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, surge com os desafios gerados internamente para a Criação de Valor duradouro e para a adoção de práticas mais sustentáveis. A opção pela certificação no referencial NP4469 surge pelo facto de considerarem este referencial mais abrangente do que a SA8000, apenas limitado às condições de trabalho.

Madalena Viana Nunes refere como maior dificuldade na implementação do Sistema de Gestão, a consulta às Partes Interessadas.

Reforçou como essencial o envolvimento da Gestão de Topo e o empenho das Pessoas, na organização.

Como principais vantagens, referiu: aumento da motivação dos colaboradores; maior credibilidade e reputação no mercado; maior controlo sobre a conformidade legal; economias internas – otimização de recursos; melhoria nas relações com as Partes Interessadas

O último caso foi apresentado por Pedro Ramos da Direção de Gestão de Pessoas e Capital Humano e Sandra Pereira do Gabinete de Desenvolvimento Organizacional que trouxeram a sua experiência na implementação da NP 4469, seguindo, em paralelo, as recomendações da ISO 26000, na **CARRIS**.

Apesar de ainda se encontrarem em fase de implementação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, apontaram como fatores críticos sentidos neste trajeto, o envolvimento da gestão, o empenho de todos os colaboradores e a comunicação.

Tendo em conta a experiência neste projeto, consideram essenciais para o sucesso da implementação do sistema: envolvimento da gestão de topo; criação de equipas de conceção e implementação; estabelecimento de um plano de ação com cronograma e o seu acompanhamento rigoroso.

Foi ainda reforçado por todos os oradores que os sistemas de gestão já existentes nas organizações (exemplo: NP EN ISO 9001; NP EN ISO 14001 e/ ou OSAS 18001), facilitam a implementação de um Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, que surge em perfeita integração e articulação com aqueles.

4. Responsabilidade Social e normalização - o estado da arte

A sessão da tarde, em formato mesa redonda, composta por representantes não só empresas privadas (Auchan, BA Vidro e SOLIDAL / Quintas & Quintas), mas também de uma empresa pública (LIPOR), uma academia (ISEG) e uma Associação (APEE), foi moderada por Almeida Júnior, a partir de três ciclos de questões colocadas a cada orador, interligados com momentos de interação do público.

Porque acreditamos que o debate sobre Responsabilidade Social (RS) não se esgota na sua normalização nem em conhecer o estado da arte, mas passa também por identificar assuntos chave e questionar alguns “chavões” ou mesmo “alegados” benefícios, optámos neste relato por apresentar por ordem da sua intervenção algumas das principais ideias expostas na sequência das perguntas efetuadas a cada orador, esperando que, quer as questões quer as respostas, suscitem reflexões adicionais a cada leitor.

Questionado sobre ***qual o verdadeiro efeito da responsabilidade social (RS) na sustentabilidade futura das organizações***, Jorge Serrano destacou o papel substancial de três gerações de práticas efetivas de responsabilidade social na SOLIDAL / Quintas & Quintas e a importância do *benchmarking* fruto da formalidade adquirida pela certificação. Assegurou que qualquer empresa que pretenda sustentar o futuro, terá de estar atenta à questão da RS (dada a sua relevância para os *stakeholders*) e que o contexto de crise é em si um momento de ainda maior conveniência à melhoria contínua.

Isabel Nogueira (Lipor), pronunciando-se sobre ***qual o efeito da RS na sustentabilidade da LIPOR***, referiu que a RS é um instrumento fundamental da sustentabilidade da sua organização: “Já tínhamos práticas de RS, mas era preciso algo mais, daí que tenhamos resolvido implementar a norma SA8000; pretendeu-se não ter práticas “só por ter”, mas sim de forma convicta de que é este o caminho”.

Parra da Silva (APEE) questionado sobre se ***a RS faz sentido face ao contexto atual, que toda a gente diz que é de crise*** argumentou que todas as crises são cíclicas e em teoria estão pré-anunciadas, apenas não se sabendo o momento exato em que venham a eclodir. Salientou o espírito de parceria entre a ISO 26000 e a NP 4469, em que é recomendado uma abordagem de “ecossistema”. Finalizou respondendo à questão afirmativamente, que a RS faz todo o sentido no contexto atual, lembrando que “os empresários têm proveitos porque há transportes, navios e portos, ou seja, há todo um ecossistema económico e empresarial que o permite”. Por isso, acrescenta que é urgente repensar o conceito de empresa e de empresário e o seu papel na

sociedade sugerindo que “empresário deverá ser alguém que cria riqueza e está na vanguarda do desenvolvimento económico”.

Maria João Santos (ISEG) confrontada com o facto de existirem organizações com “ditas” boas práticas sociais mas que nunca utilizaram normas para isso e outras que utilizam normas em abundância, respondeu à pergunta sobre **qual a necessidade da implementação das normas nesta área**, dizendo que a maximização da estratégia das empresas só é possível quando essas empresas entram numa lógica de certificação. Referiu também que de acordo com alguns estudos realizados com PME se concluiu que as empresas com mais certificações são aquelas com melhores práticas de RS, que as empresas mais maduras têm em média mais RS, e que por norma as PME se encontram mais focadas nos colaboradores e clientes, mas quando em processo de certificação em RS, elas adquirem ou incrementam também uma outra dimensão da RS, através de maior focagem na comunidade.

Jorge Filipe (Auchan), questionado sobre **qual a motivação do grupo Auchan em certificar-se na SA 8000**, referiu que o impulso inicial se deveu essencialmente “à necessidade de se demarcarem claramente de algumas práticas existentes no sector (de “má fama”) e não à certificação por si mesma”. Depois de todos os trabalhos de monitorização da RS, potenciaram-se as atividades da Fundação Pão de Açúcar – Auchan, criada em 1993 (vocação interna, de apoio aos Colaboradores e seus familiares – a nível social, económico e educativo), a criação de um Código de Ética (fornecedores) e de um Código de Conduta (interno), escrito e negociado com os sindicatos. Só mais tarde, em 2006, “após este estado de refinamento de processos se decidiu avançar com a SA 8000, por ser a norma que internamente servia melhor os objetivos do grupo (garantir a equidade de atuação em todas as lojas e outras atividades dispersas ao longo da país)”.

Jorge Alexandre (BAVidro), desafiado a pronunciar-se sobre **a possibilidade de as empresas com sistemas certificados terem melhores práticas**, afirmou que a sustentabilidade, antes de mais, tem a ver com o que a organização queira fazer e com o processo de medição sobre o que vai fazendo. “A BA há 15 anos quis ser a melhor empresa do sector (para os acionistas, para os clientes e para os colaboradores).” Na sua opinião o caminho não é necessariamente a certificação, mas sim a correta interação com todos os *stakeholders*. No caso da BA, “os *stakeholders* são por exemplo: os colaboradores; a comunidade local, a quem se canalizam vários milhões de euros para educação; os fornecedores, com quem se pratica um grande rigor e pagamento dentro de tempo; as autoridades, onde se pagam os impostos devidos e a horas”.

Iniciando o segundo ciclo de questões, Isabel Nogueira relatou **a sua experiência e a da Lipor na certificação da SA8000**, dizendo-se adepta da certificação, até porque, contrariamente à ideia geral, não gera necessariamente burocracia. Acrescentou que no caso da Lipor já tinham um conjunto de boas práticas e que “a ideia é a de devolução à sociedade”. O que faltava era um sistema de gestão e por isso escolheram a SA 8000, reforçando que a vantagem advém da ajuda no processo de disciplinar, de pensar o sistema e de inovar. “Se interpretarmos corretamente, a certificação ajuda a afirmar a nossa responsabilidade social como um caminho sem retorno. A SA 8000 não é uma norma redutora, tem-nos permitido adequado desenvolvimento com todos os *stakeholders*, com especial enfoque no compromisso nos dois sentidos. Ao nível de colaboradores ajuda a quebrar barreiras e à compreensão do papel de todos (regras instituídas e confluentes).”

Ao pronunciar-se sobre **as vantagens da certificação SA8000 na Auchan**, Jorge Filipe referiu que em Portugal o grupo vai já na segunda renovação, havendo dois “sentimentos” diferentes. Em primeiro lugar o sentimento de que existe uma aprendizagem burocrática e de que os auditores são algo “mal vindo”; o resultado foram três anos difíceis. Não obstante, contrapôs que a SA 8000 tem em si um sistema de monitorização de geometria variável, em função do tipo e dimensão da organização. “Como positivo, o facto de provocar a quebra de barreiras e tabus, como por exemplo a criação de uma “linha Alerta” dos colaboradores aos Recursos Humanos, que, se for aberta a tudo e integrada no sistema de certificação, é uma boa ideia; por outro lado, o clima social e o espírito de equipa muda completamente, com reflexos também na não discriminação ligada ao género – atualmente não existem funções diretamente ligadas ao género no grupo”.

A reflexão sobre se **a normalização na Responsabilidade Social deverá ser mais direcionada para sistemas de gestão ou para linhas de orientação** foi exposta por Jorge Serrano. Assegura que há um medo implícito generalizado - “aí vem mais uma resma de papéis e um santinho” - e que já não se inclui nos que têm esses receios, embora reconheça que começou por aí. “Com o conhecimento que tenho agora, não tenho receio dos “papéis”: o que tenho é um sistema de gestão documentado e não um sistema de gestão de documentos.” Prosseguiu dizendo que foram desafiados para integrarem o grupo de “fornecedores sustentáveis” da EDP, elaborando para isso o primeiro relatório de sustentabilidade da SOLIDAL / Quintas & Quintas. “Não nos passa pela ideia que o relato social seja mais um sistema a somar a três. Não, a ideia é mesmo fazer o relato do que já existe e conseguir, com isso, mostrar a todos o nosso valor, de forma sufragável e rastreável. No que toca àquilo que é o tratamento do aspeto social, a certificação é apenas uma ferramenta, mesmo que por hipótese fosse

possível a certificação sem prática, tal não teria valor. Sentimos pois absoluta necessidade de um referencial guia, o que nos é dado pela certificação”.

Maria João (ISEG), questionada sobre **a necessidade de certificação**, esclareceu que o esforço que muitas empresas fazem no sentido da certificação é grande, visível e universal, mas depois “apetece parar um pouco para pensar onde estamos, pois após tanto envolvimento, parece que estamos mais longe, em termos climáticos por exemplo”. Coloca a si própria a questão **“Parece que algo não está a funcionar, mas porquê?”** e responde que “talvez tenhamos de olhar para a Responsabilidade Social numa perspetiva sistemática e não apenas como soma do que se passa ao nível das organizações; temos de olhar para a RS a um nível menos micro, devendo ser pensada ao nível dos territórios (*clusters*), criando sistemas mais eficazes com articulação ao nível do território. Seria interessante, mas sabemos que é difícil”.

Parra da Silva (APEE), pronunciando sobre se **a ética é a causa, é a raiz, ou é parceira indispensável da Responsabilidade Social** afirmou que “social associado a responsabilidade não significa responsabilidade só social, também é económica e ambiental”. Acrescentou que ainda há pouco tempo algumas administrações de empresas achavam que podiam fazer “nódoas negras” e ninguém tinha nada a ver com isso, e que “hoje, porém, nenhuma administração se arroga no direito de fazer o que quer – mas como a lei sem coercividade não funciona, só temos ética, infelizmente”. Citou o exemplo de uma empresa que recorreu a mão-de-obra barata para ganhar concursos e a empresa que perdeu também não podia reagir porque ela própria tinha também práticas complicadas”.

Jorge Filipe ao expor **os desafios que se colocam a empresas que investem em certificação**, afirmou que atualmente pode dizer que a SA 8000 trouxe muitas vantagens para a Auchan, ao nível da redução do absentismo e do *turnover*, da colaboração dos sindicatos na formação em Saúde Higiene e Segurança no Trabalho, na melhoria do clima social, etc. “Mas quando na organização se discute esta temática, o consenso sobre a evolução de alguns dos indicadores anteriormente referidos nem sempre é unânime; os resultados são originados pelos contributos da norma ou são impactados por fatores exógenos, como o contexto económico em que vivemos: a crise, o medo de perda do emprego, ...?”

Questionado sobre se **a normalização implica a certificação ou se é a certificação que implica a normalização** Jorge Alexandre respondeu que a certificação é uma cereja em cima do bolo, mas que pode comportar custos elevadíssimos para a organização. Justificando o facto de estar a ser implementada a SA8000 na BA Vidro, lembra que a certificação é um conjunto de normas de adesão voluntária e afirma que acredita que a empresa pode melhorar de *per si* e depois, então, certificar-se como “cartão-de-

visita”, como é o seu caso. “A partilha de valor é fundamental para se avançar, daí a importância da existência de objetivos com prémios partilhados. Desde há muitos anos que a BA ouve os colaboradores em conferências, caixas de sugestões anónimas, etc. A BA não é contra a certificação, o que acha é que ela é o corolário e não necessariamente o processo de melhoria em si.”

Após intensa interação entre público e painel, seguiram-se as declarações finais de cada orador, de que aqui deixamos uma brevíssima síntese:

- Parra da Silva (APEE): “O importante não é certificar a Responsabilidade Social, a menos que o mercado a exija; o que é importante é a implementação”;
- Maria João (ISEG): “Tem-se assistido a uma proliferação de normas e códigos. Mas servirão eles para legitimar, ou contribuirão para mudar o sistema?”;
- Jorge Serrano (SOLIDAL / Quintas & Quintas): “Apelo à união e agregação de vontades, de forma a ser criado um compromisso de verdadeira Responsabilidade Social integrado nas boas práticas de gestão e de reporte, com obrigatoriedade idêntica à que existe para os relatórios de gestão”;
- Jorge Filipe (Auchan): “A SA 8000 é instrumental a uma melhoria da organização e com reflexos para todos os *stakeholders*; vivemos situações de grande dureza social e com a SA 8000 a organização fica mais alerta e ganha em produtividade; quebram-se barreiras e ajuda a inovar”;
- Jorge Alexandre (BA): “Na BA acreditamos em sistemas de gestão baseados em valores: Humildade; Ambição; Rigor; Transparência. É importante, se se quer ter futuro, atuar de forma correta e bem ancorada em valores éticos”;
- Isabel Nogueira (Lipor): “A certificação faz toda a diferença, seja pelo conteúdo em si, ou pelo processo; com base nela foi possível fazer voluntariado, tendo sido inclusivamente criada uma IPSS. Para nós, a SA 8000 foi muito importante”.

Porto, Junho de 2012

Coordenação de Helena Gonçalves com o apoio de Ana Fonseca, António Almeida Júnior, Carlos Patoilo, Daniela Vieira, Fernanda Santos, Filipe Carneiro, Susana Santos e Rui Moreira do CRIS e de Isabel de Castro, João Brito e Sandra Vasconcelos da APQ/DRN.

