

NORMA PORTUGUESA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A NP 4469-1:2007 apresenta-se como um factor de competitividade e de valor acrescentado para as empresas da cadeia alimentar



Ricardo Ferro

Creio que todos hão-de concordar se eu disser que a empresa não é um fim em si mesma. Ninguém em sã consciência cria uma empresa só por criar uma empresa. A empresa, geralmente, é um instrumento na persecução de um objectivo maior. Mas que tipo de instrumento? É aí que surgem várias filosofias e interpretações. O objectivo por trás da empresa poderá ser, exclusivamente, produzir lucro? Há os que afirmam que sim. Mesmo neste caso, porém, este não pode ser o objectivo final, a não ser que o empresário guarde todo o lucro numa conta bancária. Neste caso, seu objectivo final será o de tornar-se o defunto mais rico do cemitério! De qualquer modo, nalgum momento, estes lucros acabarão por produzir riquezas que se espalharão pela sociedade.

Na visão de pensadores mais modernos, como Peter Drucker, por exemplo, a empresa bem sucedida nos nossos dias será aquela que procurará a acumulação de conhecimentos tecnológicos, de conhecimentos organizacionais e, só como consequência, obterá a acumulação de capitais. Se antigamente (na fase agrícola, que Alvin Toffler chama de “primeira vaga”) a terra era o factor decisivo de produção e, em tempos mais recentes (na “segunda vaga” da revolução industrial) era o capital, representado por prédios, equipamentos e bens instrumentais, hoje, este factor decisivo é o conhecimento tecnológico e organizacional (a “terceira vaga”).

Este conceito vem claramente exposto nas reflexões de outro estudioso do assunto, o Papa João Paulo II na sua Encíclica *Centesimus Annus*, que o completa ao afirmar: “A finalidade da empresa não é simplesmente a produção de benefícios, mas principalmente a própria existência da empresa como comunidade de pessoas que, de diversas maneiras, procuram a satisfação das suas necessidades fundamentais e constituem um grupo particular a serviço da sociedade inteira”.

Tanto na visão de Drucker como na de João Paulo II, estes conceitos implicam uma série de compromissos que a empresa assume, tanto com a sociedade em que se insere quanto com as pessoas que a integram: a comunidade, os clientes, os fornecedores, os representantes de recursos públicos ou privados, o governo, as condições de trabalho, a capacitação dos colaboradores, a utilização de métodos participativos, etc.

Mas é preciso tomar cuidado para não se cair no extremo oposto da tese do “lucro como única finalidade”. Não se pode atribuir à empresa toda uma carga de responsabilidades sociais das quais o Estado quer fugir por todos os meios, por não ter a capacidade de

assumir a sua gigantesca dívida social. A posição intermédia e adequada, na opinião de cada vez mais pensadores, técnicos, professores e empresários, consiste em respeitar a tríplice realidade da empresa: económica, ambiental e social.

CRIAÇÃO DA NORMA

Foi sentindo esta necessidade que em Portugal se desenvolveu a primeira norma certificável que abordasse estes três vectores. Seguindo as regras internacionalmente impostas para a elaboração de normas, a Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), organismo de normalização sectorial para as questões da ética e responsabilidade social, reuniu várias entidades representativas de consumidores, governo, indústria, ONGs, sindicatos e organizações de serviços de suporte e outras (entidades de ensino, organismos de certificação, entidades de investigação, etc).

O trabalho dos representantes de todos estes grupos de interesse conduziu à elaboração e publicação da norma portuguesa do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social – NP 4469-1:2007 em Março último pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ). Assim sendo, esta norma procurou juntar os três vectores (económico, ambiental e social) e relacioná-los, isto é, que incorpore as expectativas das partes interessadas para que a organização maximize os seus resultados no chamado “*triple bottom line*”.

A organização terá então na sua análise estratégica de analisar e decidir sobre que missão, visão, valores, política, sistema, objectivos e práticas deverá adoptar, nomeadamente quanto aos aspectos relacionados com o governo da organização, direitos humanos, igualdade de oportunidades, práticas laborais, ambiente, práticas operacionais, consumidores, envolvimento da comunidade e desenvolvimento da sociedade. A organização terá que, de acordo com a sua estratégia, do mercado e valores culturais, decidir como abordar todos estes aspectos de forma sistémica e que possibilite a maximização dos seus resultados ao nível económico, social e ambiental. No fundo, terá que procurar quais as soluções que viabilizem as relações, neste caso, de “*win-win-win*”.

ESPECIFICIDADES DA NORMA

A NP 4469 define um sistema de gestão baseado no ciclo PDCA (*plan, do, check, act*), perfeitamente integrável com os demais sistemas de gestão, que auxilia a organização a criar e manter a

sua política e práticas de responsabilidade social. Os requisitos desta norma são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a todas as organizações públicas ou privadas, independentemente do tipo, dimensão e personalidade jurídica. A implementação deste sistema de gestão permitirá:

- As empresas induzirem níveis superiores de empenhamento entre os seus colaboradores, contribuindo para maior produtividade, elevados níveis de criatividade e menor absentismo pela criação de um melhor ambiente de trabalho. Assim como, pelo seu exemplo, gerarem entre os seus colaboradores um clima favorável que os impele para a adopção de comportamentos de cidadania organizacional (ex. acções de ajuda interpessoal, espírito de equipa, identificação com a organização, harmonia interpessoal, iniciativa individual, sugestões construtivas).
- As empresas diminuïrem os seus custos com acidentes e doenças, sejam eles os directos (ex. seguros, tratamentos médicos/clínicos/cirúrgicos) ou indirectos (ex. absentismo devido a baixas por doença, deterioração do clima social), através de sistemas preventivos relacionados com a higiene, saúde e segurança no trabalho.
- O cumprimento da regulamentação, prevenindo as empresas de acções judiciais, deixando assim intacta a sua reputação e evitando custos judiciais perniciosos.
- Melhoria no acesso ao mercado de capitais e a financiamento, visto cada vez mais estes recorrerem progressivamente a listas de verificação de carácter social e ambiental para avaliarem os riscos da concessão de empréstimos a empresas ou de investimento nelas, ou acesso a índices bolsistas de valores éticos como o Dow Johnson Sustainable Index, reforçando a sua cotação, daí advindo vantagens financeiras concretas.
- Decisões de melhor qualidade pelo maior empenhamento dos membros organizacionais na implementação das decisões tomadas através de políticas de participação dos trabalhadores (ou seus representantes) nessas decisões.
- Reforço do desempenho individual e organizacional pelo incremento das competências técnicas e sociais da organização, através de políticas de formação dos trabalhadores.
- Redução dos níveis de *stress* e absentismo dos colaboradores através da adopção de políticas de conciliação da vida familiar e profissional.
- Uma gestão ambientalmente mais responsável, conduzindo as empresas a simultaneamente alcançar dois objectivos: menor delapidação de recursos naturais e menores custos na utilização dos mesmos.
- Atracção e retenção mais fácil dos colaboradores mais talentosos.
- Reforço das ligações com os clientes e os fornecedores pelas suas actuações socialmente responsáveis, traduzindo-se em relações de confiança, evitando processos judiciais e promovendo os laços de cooperação (ex. partilha de informação, de novas tecnologias).
- Maior penetração em novos mercados pela quantidade crescente de consumidores a preocupar-se com a aquisição de produtos social e ambientalmente responsáveis (nomeadamente atentos aos rótulos sociais e ecológicos), dispondo-se a pagar mais por eles.
- Menores conflitos com ONGs, comunidades locais, trabalhadores e seus representantes, entidades públicas, órgãos governamentais, etc.

Estes são alguns factores que aliados a muitos outros podem criar um verdadeiro factor de diferenciação pela competitividade às organizações que optarem por implementar e certificar-se segundo o sistema de gestão da nova norma portuguesa de Responsabilidade Social, NP 4469-1:2007.

Ricardo Ferro, Director de Business Development do Bureau Veritas Certification e presidente da CT 164 – Responsabilidade Social

