Adoção da Norma ISO 26000 e o impacto sobre as organizações

Vanessa Alueth Caillot (UTFPR) vanessacaillot@hotmail.com
Antonio Carlos de Francisco (UTFPR) acfrancisco@utfpr.edu.br

Resumo:
A Responsabilidade Social tornou-se imprescindível no que confere às organizações diferenciais competitivos. As organizações estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Em 2010 a Organização Internacional Standardization (ISO) lançou a norma ISO 26000:2010 , que atualmente constitui-se numa referência mundial em relação ao tema Responsabilidade Social. Através de pesquisa bibliográfica, o presente estudo tem como objetivo descrever o processo de implementação da norma, assim como analisar o seu impacto sobre as organizações, identificando as possíveis limitações e benefícios da ISO 26000. Dê uma perspectiva geral de governança empresarial, a ISO 26000 é muito ampla, o que dificulta sua utilização em indústrias e setores específicos, além de tornar-se onerosa e demorada para pequenas e médias empresas. É uma norma não certificável, o que pode gerar prováveis falhas na avaliação de sua eficácia. A importância deste trabalho se justifica devido a ISO 26000 vir a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países, com culturas eminentemente locais.
Palavras chave: Sustentabilidade; ISO 26000; Responsabilidade socioambiental.

Adoption of ISO 26000 and the impact on organizations

Abstract
Corporate Social Responsibility has become essential in giving competitive advantages to organizations. Organizations are increasingly concerned with achieving and demonstrating environmental, economic and social performance consistent with accepted practice in the market. In 2010 the International Organization for Standardization (ISO) released ISO 26000:2010 standard, which currently constitutes a global reference on the topic Social Responsibility. Through literature review, this study aims to describe the process of implementing the standard, as well as analyze its impact on organizations, identifying possible limitations and benefits of ISO 26000. Give an overview of corporate governance in ISO 26000 is very large, which hampers their use in specific industries and sectors, and become burdensome and time consuming for small and medium businesses. It is not a certifiable standard, which can generate probable flaws in the evaluation of their effectiveness. The

importance of this work is justified by ISO 26000 come to universal definitions, concepts, practices and ways to implement social responsibility in organizations of different countries with primarily local cultures.
Keywords: Sustainability; ISO 26000; Environmental responsibility

1 Introdução

A consciência da crise ambiental levou a valorização das questões ambientais no segmento empresarial, atendendo às novas exigências legais, de mercado e da sociedade em geral o enfoque econômico, antes preponderante no planejamento deu lugar à preocupação crescente com os impactos sociais e ambientais e a Responsabilidade Socioambiental (RS), antes calcada no altruísmo e na caridade, vem se configurando, cada vez mais, como um modelo de gestão que confere às organizações diferenciais competitivos. Neste sentido, as organizações estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Com este objetivo, várias ferramentas de gestão têm sido criadas, estando entre elas a norma internacional de RS, a ISO 26000, que se tornou uma referência mundial com relação ao tema.

A adesão das empresas a norma ISO 26000 representa um desafio para as organizações. A busca por maior competitividade e produtividade requer consideração às carências e aspirações dos *stakeholders* ou partes interessadas e lhes mostra a necessidade de assumir uma gestão focada na RS. Apesar da importância do tema a ISO 26000 é recente, demandando necessidade de pesquisas. Muito se falou na literatura do lançamento da norma e das expectativas lançadas sobre a mesma, porém a poucos estudos que se referem aos desafios da implantação, dificuldades e benefícios da norma.

Pesquisas como a de Hoivik e Shankar (2011) realizada na Noruega e Valmohammadi (2011) realizado no Iran, Henphil (2012) no Canadá apontam limitações como a falta de conhecimento pelas organizações, a amplitude da norma, demasiadamente longa, a não certificação, custos elevados entre outros fatores.

Para Castka e Balzarova (2012) através da ISO 26000 as organizações podem sinalizar suas qualidades de outra forma ocultos para o mercado local, reduzir as assimetrias de informação além do fato da norma se exigência de aquisição das organizações ou governos permitindo uma organização adotar a desfrutar de um tratamento preferencial.

A importância deste estudo justifica-se pelo fato da ISO 26000 vir a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países, com culturas eminentemente locais.

O objetivo deste estudo é avaliar, teoricamente, os impactos da implementação da ISO 26000 sobre as organizações.

O levantamento das informações sobre o assunto foi feito através da pesquisa bibliográfica, visando aprofundar ao máximo a investigação do tema pesquisado, através do levantamento e da análise de dados, que dão subsídios para alicerçar os pressupostos sobre o tema pesquisado. De acordo com Gil (1987) A pesquisa bibliográfica, auxilia na definição e resolução dos problemas já conhecidos, assim com como permite descobrir novas áreas onde os mesmos ainda não se cristalizaram suficientemente.

2 Fundamentação Teórica

Em 1987 o conceito de desenvolvimento sustentável adquire força, uma vez divulgado pelo relatório Nosso Futuro Comum, também chamado relatório de Brundtland (WORLD COMMISION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT 1987). Surge à definição mais usual

de desenvolvimento sustentável como sendo aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades (BOFF, 2012).

O relatório de Brundtland aponta para a incompatibilidade entre desenvolvimento sustentável e os padrões de produção e consumo vigentes, surgindo do ponto de vista da sustentabilidade corporativa, o chamado o *Triple Bottom Line* onde o desenvolvimento sustentável incorpora à conservação da natureza externa (sustentabilidade ecológica) a sustentabilidade social e também uma sustentabilidade econômica. Elkington (1999) enfatiza que a sustentabilidade deve ser entendida como um modelo de gestão de negócios que visa ao retorno para os acionistas, ao mesmo passo que, a promoção social e a proteção dos recursos naturais do planeta.

2.1 International Organization for Standardization (ISO)

A International Organization for Standardization (ISO) é uma organização não governamental, sediada em Genebra, a ISO é integrada pelos principais organismos nacionais de normalização, havendo um representante por país, tendo, atualmente, com 153 membros.

Sua criação foi em 1947, por uma iniciativa de 25 países, com o objetivo de facilitar a coordenação e unificação, no âmbito internacional, de normas industriais, sendo atualmente a maior organização mundial no desenvolvimento de normas técnicas internacionais. A Organização Mundial do Comércio (OMC) e a ISO possuem uma parceria estratégica, a fim de promover bases igualitárias no sistema mundial de comércio.

A ISO caracteriza-se por adequar uma linguagem técnica comum entre fornecedores e clientes. As normas das famílias ISO 9000 (sistemas de gestão da qualidade) e ISO 14000 (sistemas de gestão ambiental) estão entre as mais largamente conhecidas e bem sucedidas normas já elaboradas. As normas ISO 9000 se tornaram uma referência internacional para os requisitos de qualidade e as normas ISO 14000 ajudam as organizações a vencerem seus desafios ambientais.

As normas e certificações são padrões, isto é conjuntos de procedimentos, práticas ou especificações. Na área da responsabilidade social têm como base atender a demanda por transparência, valores éticos, o diálogo e o envolvimento das partes interessadas, procurando preservar uma a boa relação entre as organizações e a sociedade (ETHOS).

2.2 ISO 26000 Norma Internacional da Responsabilidade Social

A norma ISO 26000 da Responsabilidade Social foi elaborada por um grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO. A elaboração da norma se deu através de um processo multi-stakeholder onde estiveram presentes mais de 90 países, representados por especialistas de área e grupos como consumidores, governo, indústria, trabalhadores, organizações não-governamentais e serviços. Para Castka e Balzarova (2012) a natureza não certificavel atraiu outras entidades que usualmente não teriam participado, como organizações não governamentais, uma tentativa de legitimar a padronização.

Tiveram também em atenção ao equilíbrio entre países em desenvolvimento e desenvolvidos, assim como a igualdade de gêneros, a fim garantir o máximo de rigor.

A ISO 26000 tem como principal foco, auxiliar as organizações a contribuírem para o DS, através de um conjunto de orientações nos níveis econômico, social, ambiental, jurídico e organizacional, com intuito complementar outros instrumentos e iniciativas relacionadas com a RS.

A norma não é um sistema de gestão, ou seja, não é certificavel, e sim criada para orientar tanto as organizações que desejam iniciar a implementação estratégias de RS, como para as organizações que já têm experiência na sua implementação.

A Norma Internacional ISO 26000 – Sobre Responsabilidade Social, foi lançada foi lançada em novembro em Genebra, Suíça em 2010. No Brasil a versão em português ABNT NBR ISO 26000 foi lançada em dezembro de 2010.

Segundo a ISO 26000, a responsabilidade social se expressa pelo desejo e pela necessidade das organizações em incorporarem considerações socioambientais em seus processos decisórios e a respondendo pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Visando que a responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas.

A ISO 26000 foi criada com o intuito de auxiliar as Organizações a contribuírem para o DS, através de um comportamento ético e transparente, em conformidade com as leis aplicáveis e de acordo normas internacionais de comportamento definidas na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

A Norma atribui ao Estado um papel de elevado relevo, portanto não substitui, altera ou, de qualquer outra forma, muda a obrigação do Estado de agir em nome do interesse público, abordar e praticar a responsabilidade social, o objetivo mais amplo da organização é maximizar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. Também implica que a responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, através de um conjunto de orientações nos níveis econômico, social, ambiental, jurídico e organizacional, buscando complementar outros instrumentos e iniciativas relacionadas com a RS afim de que seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas.

A ISO 26000 Introduz sete princípios da responsabilidade social e oferece orientações sobre eles. São os seguintes:

a) *Accountability*: Convém que a organização preste contas e se responsabilize por seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente.

b) Transparência: Convém que a organização seja transparente em suas decisões e atividades que impactam na sociedade e no meio ambiente.

c) Comportamento ético: Convém que uma organização comporte-se eticamente.

d) Respeito pelos interesses das partes interessadas: Convém que uma organização respeite, avalie e responda aos interesses de suas partes interessadas.

e) Respeito pelo estado de direito: convém que uma organização aceite que o respeito pelo estado de direito é obrigatório.

f) Respeito pelas normas internacionais de comportamento - convém que uma organização respeite as normas internacionais de comportamento, ao mesmo tempo em que adere ao princípio de respeito pelo estado de direito.

g) Respeito pelos direitos humanos - convém que uma organização respeite os direitos humanos e reconheça tanto sua importância como sua universalidade.

A norma ISO 26000 oferece orientações sobre temas centrais da responsabilidade social, explicando as questões associadas referentes a cada assunto. Os temas centrais definidos na seção são governança organizacional, direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, práticas leais de operação, questões relativas ao consumidor, envolvimento e desenvolvimento da comunidade. Para cada tema central, são fornecidas informações sobre seu escopo, sua relação com a responsabilidade social e respectivos princípios e considerações, ações e

expectativas, cabe a cada organização identificar e abordar as questões que sejam significativas ou relevantes para suas decisões e atividades.

A norma ISO 26000 visa auxiliar as organização a endereçar suas responsabilidades sociais.Fornecer diretrizes práticas relacionadas a:

– Conceitos, termos e definições referentes à responsabilidade social;
– Histórico, tendências e características da responsabilidade social;
– Princípios e práticas relativas à responsabilidade social como governança, direitos humanos, práticas trabalhistas, meio ambiente, práticas justas de operação, questões do consumidor, envolvimento e desenvolvimento da comunidade;
– Integração, implementação e promoção de comportamento socialmente responsável em toda a organização e por meio de suas políticas e práticas dentro de sua esfera de influência;
– Identificação e engajamento de partes interessadas;
– Comunicação de compromissos, desempenho e outras informações referentes à responsabilidade social.

2.3 Pontos positivos da ISO 26000 de RSE

Hoivik e Shankar (2011) listam Pontos positivos do engajamento das PME em RSE:

– Aumento do acesso ao talento e melhor relação entre empregador e funcionário. Elevada capacidade retenção de talentos são fruto da RSE em suas práticas de negócios. Os profissionais de excelência desejam associar-se com as empresas que têm uma boa reputação.
– Aumentar a inovação. Ações desenvolvidas para melhorar a sustentabilidade, conduzem uma série de inovações.
– A Relação fornecedor-comprador e o acesso aos mercados. Fornecedores para grandes empresas, operando em várias cadeias de valor internacionais, padrões satisfatórios como a ISO 26000, são essenciais para a participação em processos de licitação. Estes estão se tornando cada vez mais comum, não apenas em empresas multinacionais, mas também no setor público.
– Redução de custos á longo prazo. A responsabilidade social na estratégia de negócios colabora para a redução de custos como ao Diminuir a rotatividade de funcionários e redução do consumo de energia.
– Liderança sustentável Adotar práticas sustentáveis em um primeiro momento, não só proporciona vantagens aos precursores, mas também demanda autoridade a empresa beneficiando-a devido demanda por seus conhecimentos.
– Diferenciação. A RSE em PME proporciona a capacidade de atuar em nichos de mercado, assim como visibilidade em mercados cada vez mais complexos.

Para Castka e Balzarova (2012) adotando a norma as organizações podem sinalizar suas qualidades de outra forma ocultos para o mercado local, reduzir as assimetrias de informação além do fato de que a nova norma também pode se tornar uma exigência de aquisição das organizações ou governos permitindo uma organização adotar a desfrutar de um tratamento preferencial.

Valmohammadi (2011) realizou um estudo empírico baseado em uma amostra de cem organizações industriais de vários setores da indústria no Iran. Questionados sobre a sua própria avaliação, subjetiva da RSE, 85 por cento dos entrevistados afirmaram esperar ser melhores vistos no mercado devido a adesão a RSE.

Outras razões para o engajamento das empresas com a RSE são: O aumento da identidade corporativa; mercados competitivos; globalização; intenção do Irã de aderir à OMC, uma perspectiva de 20 anos; internacional *joint- venture*; aumento de interesse da mídia; o

aumento da capacidade das organizações para alcançar resultados financeiros desejados; o aumento da capacidade das organizações para manter os clientes; o aumento da capacidade das organizações de atrair funcionários desejados; necessidades locais de emprego; maior capacidade das organizações para suavizar o risco; quadro regulamentar do Governo; expectativas crescentes dos investidores; posicionamento de liderança da marca; alta competência; aumento da moral dos funcionários e produtividade; retenção de talentos, maior capacidade das organizações para atrair clientes; aumentar a capacidade das organizações para aproveitar as oportunidades; aumento da capacidade das organizações para se tornar uma organização de verde (VALMOHAMMADI 2011).

2.4 Dificuldades enfrentadas pelas organizações em relação a ISO 26000

Um das causas que dificultam a implementação é que o fato do produtor ter que arcar com os custos para adequar o seu produto a diferentes normas. Barbiere e Cajazeira (2006), Castka e Balzarova (2012) constatam que a norma pode ser utilizada como uma barreira comercial assim como pode aumentar o custo de produção, como as organizações têm de absorver o custo de conformidade.

A fim de propor um padrão relacionado a uma forma de reconhecimento em termos de RSE, a não certificação da ISO 26000 traz incerteza e deixa o campo aberto a entidades cuja legitimidade possa ser questionável, a fim de propor um padrão relacionado a uma forma de reconhecimento em termos de RSE. (COCHET E CHI VO 2012).

Hoivik e Shankar (2011) pesquisaram sobre os benefícios de um cluster para implementar a responsabilidade RSE em pequenas e médias empresas PME, em Bergen, Noruega. Ao expor as dificuldades de implementação RSE nas pequenas empresas Hoivik e Shankar (2011) apontaram as seguintes limitações: Falta de recursos humanos e financeiros; a falta de liderança especializada, já que a administração das PME é geralmente realizada pelo proprietário que tem a responsabilidade de muitas outras tarefas nas empresas. Fato que torna o tempo restrito ao contrario de empresas maiores que podem planejar com antecedência e analisar todos os aspectos que envolvem a RS.

A falta de conhecimento jurídico também foi apontada como fato que impede o engajamento das pequenas empresas em RSE; a falta de compreensão de situações locais no exterior, muitos dos aspectos da RSE, que fazem parte do quadro jurídico na Europa, diferenciam-se de partes do mundo, dificultando a empresa individual de ter uma compreensão abrangente das diferentes situações. Isto é especialmente relevante no caso de uma aquisição, um contrato com um fornecedor ou até mesmo uma *joint venture*.

A Execução RSE requer considerável investimento, falta de acesso ao crédito das PME, caracteriza-se por ser um fator limitante para as PME implementem RSE.

Muitas vezes empresas de menor porte, têm um menor poder de negociação para modificar forças ambientais no mercado, especialmente em áreas internacionais.

Hemphill (2011) cita um dos desafios enfrentados pelas empresas que aplicam a norma ISO RS é o fato de ser um documento de orientação e não uma diretriz de gerenciamento de sistemas , portanto não é certificável. Fato que do ponto de vista de governança restringe a norma internacional a ser usada como um documento de orientação interna para ser referenciado por conselhos de administração e gestão executiva, empresários.

Castka e Balzarova (2012) em primeiro colocam ressalvas a respeito da não certificação da norma alegando que a certificação traz credibilidade e também fortalece as normas, reforçando objetivos sociais e ambientais. Em segundo os autores ressaltam que a ISO 26000 tem como objetivo abordar a responsabilidade social no sentido amplo, outras normas tendem

a ser concentradas em aspectos específicos de responsabilidade social ou são destinados a um setor industrial, em comparação a ISO 26000 não tem esse foco. O âmbito de aplicação da norma assim como a base das partes interessadas é muito amplo.

Em acordo com estas afirmações Henphill (2011) declara que a ISO 26000 é demasiadamente genérica, criada tendo em vista organizações de todos os tipos e tamanhos, não levando em conta o contexto ou setor específico em que as empresas competem, aspecto fundamental na identificação de impactos sociais e desafios de sustentabilidade.

A exemplo parágrafo 6.4. (ISO 26000) que descreve o que deve ser alcançado, mas não dá nenhuma pista sobre como as condições reais de trabalho devem ser melhorados. (BIQUANDA E ZITTEL, 2012)

Para o autor o fato de a norma ser genérica aumenta a complexidade e custos de uma empresa disposta a implementar a norma, em especial para as PME, que compõem um 97 por cento estimado de negócios do mundo, onde tais despesas e do tempo necessário para alocar para treinamento e assistência com a implementação pode ser um dilema na tomada de decisão.

Schwartz e Tilling (2009) Expõe o mesmo pensamento afirmando que a norma é genérica, embora possa ter pressupostos específicos, mais ou menos articulados , não são abordados ou problematizados de forma clara.

Os autores abordam o caso de empresas Chinesas, nas relações de trabalho, onde houve casos da RSE ser "maquiada", com alterações em cartões pontos, e instruções a funcionários a fornecerem uma versão favorável à empresa. Shartz e Tilling (2009) questionam se a norma irá de fato resolver as questões e trará mudanças para pessoas que trabalham em condições precárias nos países de baixa renda, ou se simplesmente vai conceder empresas na alta renda, no mundo ocidental maior legitimidade e auto- satisfação.

De acordo com uma pesquisa realizada pelo Instituto Internacional para o Desenvolvimento Sustentável (ISID) no Canadá, as PME e o impacto da ISO 26000 de responsabilidade social nas operações segundo PERERA apud HENPHIL (2012):

– Mais de 89 por cento dos entrevistados não planejam usar a norma por que a consideram longa e muito ampla para servir como um guia prático.
– Muitos entrevistados não consideram as normas como a ISO 26000 fundamental no aumento das competências. Ponderando aspectos essenciais da integridade nos negócios fatores como a diversificação da oferta de produtos, serviços e obtenção de financiamento.
– Cerca de 45 por cento dos entrevistados citaram a falta de tempo na gestão das PME como um dos principais obstáculos para melhorar o desempenho da responsabilidade social.
– Para muitos entrevistados PME falta experiência necessária para entender a agenda de responsabilidade social e priorizá-la dentro de seus interesses comerciais , demanda tempo e os recursos.
– Cerca de 41 por cento dos inquiridos entre PME vêem os custos de conformidade sociais como uma barreira constante para melhorar a competitividade, afirmando que não operam em escala necessária para justificar investimentos em melhorias sociais e ambientais.

Valmohammadi (2011) em sua pesquisa realizada no Iran apontou as seguintes barreiras e dificuldades associadas à implementação da IS0 26000:

– A falta de conhecimento ou consciência de responsabilidade social;
– Empreendedores e empresários no Irã estão mais focados na remoção de obstáculos;
– Prioridade de metas de curto prazo sobre as estratégias de longo prazo;
– A falta de conhecimento sobre como aderir a RSE na estratégia de organização;
– Falta de comunicação eficaz e a promoção dos *stakeholders;*

– As empresas privadas acreditam que o governo deve ser responsável para o desenvolvimento sustentável e liderança neste campo;
– Atos de caridade devem permanecer confidenciais;
– Mentalidade xenófoba, empreendimentos internacionais vistos e em forma de conspiração, as atividades de RSE podem ser assim relacionadas.

3 Considerações finais

O objetivo de avaliar, teoricamente, os impactos da implementação da ISO 26000 sobre as organizações foi realizado. Através dos objetivos específicos propostos no presente estudo como a descrição do processo de implantação da norma ISO 26000 nas organizações, a identificação dos beneficios e limitações da implementação da norma ISO 26000.

O reconhecimento das partes interessadas é o principal beneficio proporcionado pela ISO 26000. Adotar práticas sustentáveis é visto cada vez mais como um diferencial que agrega valor as organizações.

Outro beneficio é a retenção de bons profissionais. Funcionarios desejam associar-se com as empresas que têm uma boa reputação. O que a longo prazo pode trazer redução de custos com a baixa rotatividade de funcionarios.

A relação com fornecedor-comprador é beneficiada proporcionando o acesso aos mercados. Fornecedores para grandes empresas, operando em várias cadeias de valor internacionais, padrões satisfatórios como a ISO 26000, são essenciais para a participação em processos de licitação.

Adotar práticas sustentáveis, não só proporciona vantagens aos pioneiros, mas também demanda autoridade a empresa beneficiando-a devido demanda por seus conhecimentos.

Quanto aos pontos negativos, dê uma perspectiva geral de governança empresarial, a ISO 26000 é muito ampla, o que dificulta sua utilização em indústrias e setores específicos. O custo para adequanção a norma à faz onerosa e demorada para pequenas e médias empresas.

A norma é um documento de orientação e não uma diretriz de gerenciamento de sistemas, portanto não é certificável. Fato que do ponto de vista de governança restringe a norma internacional a ser usada como um documento de orientação interna, o que pode gerar prováveis falhas na avaliação de sua eficácia.

4 Refências

BARBIERI José Carlos, CAJAZEIRA Jorge. **ISO 26000 A quem interessa a norma de responsabilidade social** Anais do IX simpósio da administração da produção, logística e operações internacionais SIMPOI FGV-EAESP 2006.

BOFF, LEONARDO. **Sustentabilidade: oque é: oque não é**. Petrópolis, RJ, Vozes, 2012

CASTKA Pavel; BALZAROVA Michela A. **Stakeholders' Influence and Contribution to Social Standards Development: The Case of Multiple Stakeholder Approach to ISO 26000 Developmen** J Bus Ethics 2012 111:265–279 DOI 10.1007/s10551-012-1206-9.

COCHET Delchet, CHI Vo Linh **Classification of CSR standards in the light of ISO 26000.** Society and Business Review Vol. 8 No. 2, 2013 pp. 134-144 q Emerald Group Publishing Limited 1746-5680 DOI 10.1108/SBR-11-2012-0046

ELKINGTON, J. **Cannibals with forks**. Canada: New Society, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas da pesquisa social**. São Paulo: 1987

HEMPHIL Thomas. **The ISO 26000 guidance on social responsibility international standard: what are the business governance implications?** Corporate Governance Q Emerald Group Publishing Limited DOI 10.1108/CG-08-2011-0062 VOL. 13 NO. 3 2013, pp. 305-317.

HOVIK H. V, W; SANKAR D. **How Can SMEs in a Cluster Respond to Global Demands for Corporate Responsibility?** Journal of Business Ethics (2011) 101:175–195 Springer 2010 DOI 10.1007/s10551-010-0708-6

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 26000** Disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 10/2013.

ISO/TMB Working Group on Social Responsibility. ISO 26000 Guidance on social responsibility. ISO, 2010.

INSTITUTO ETHOS. **Indicadores Ethos – Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial**

para Micro e Pequenas Empresa. São Paulo: Instituto Ethos, 2012. Disponível em: <http://www.ethos.org.br>

SCHWARTZ Birgitta; TILLING Karina. **'ISO-lating' Corporate Social Responsibility in the Organizational Context: A Dissenting Interpretation of ISO 26000** Corporate Social Responsibility and Environmental Management Corp. Soc. Responsib. Environ. 2009 DOI: 10.1002/csr.211

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. **Social Accountability 8000.** Versão 3, 2008.

STONE, C.D. **Where the law ends. new york**: Harper & Row, 1975.

BIQUANDA Sylvan; ZITTELB Benot. **Social responsibility and work conditions : building a reference label, Démarche T®** IOS Press and the authors. All rights reserved DOI: 10.3233/WOR-2012-0437-2097 2012.

VALMOHAMMADI Chagiz. **Investigating corporate social responsibility practices in Iranian organizations: an ISO 26000 perspective.** Business Strategy Series Q Emerald Group Publishing Limited DOI 10.1108/17515631111166898 VOL. 12 NO. 5 2011, pp. 257-263, Q Emerald Group Publishing Limited, PAGE 257

WORLD COMMISION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT. **Our common future**. Oxford: Oxford University, 1987Paris, França.