

## Comunicação Organizacional para a sustentabilidade: os Relatórios de Sustentabilidade GRI<sup>1</sup>

Rudimar BALDISSERA<sup>2</sup>

Isaura MOURÃO<sup>3</sup>

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

### Resumo

Neste artigo, realiza-se reflexão<sup>4</sup> acerca das potencialidades e limitações do modelo *Global Reporting Initiative* (GRI) de relatórios de sustentabilidade. Para isso, após discorrer sobre a noção de sustentabilidade em sentido complexo, destacam-se usos discursivos do termo sustentabilidade pelas organizações como forma de construir imagem-conceito positiva, conquistar legitimidade e gerar lucros. Trata-se sobre a transição dos balanços sociais para os relatórios GRI, analisado de modo interpretativo e tensionado aos fundamentos teóricos, evidencia-se a potencialidade desse modelo para gerar conversações e reflexão crítica, bem como suas limitações estruturais e de apreensão da sustentabilidade em sentido complexo. Ressalte-se que este estudo, de caráter exploratório, faz parte da pesquisa CNPq “Comunicação Organizacional e Sustentabilidade: *ethos* discursivo nos sites institucionais”.

**Palavras-chave:** comunicação; comunicação organizacional; sustentabilidade; Relatórios GRI.

### Notas introdutórias – fundamentos para a reflexão

A comunicação organizacional, em sentido complexo, materializa-se em ampla variedade de suportes e, no que se refere à dimensão da “organização comunicada” (BALDISSERA, 2009), foco desta análise, tende a atualizar as visões de mundo que fundamentam e orientam a própria organização. Porém, diferentemente do que possa

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XV Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Doutor em Comunicação Social pela PUC-RS, mestre em Ciências da Comunicação/Semiótica pela UniSinos, graduado em Relações Públicas pela UCS e especialista em Gestão de Recursos Humanos pela UniSinos, é professor associado do Departamento de Comunicação - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - e professor e pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da UFRGS. Líder do Grupo de Pesquisa em Comunicação Organizacional, Cultura e Relações de Poder (GCCOP – <http://gccop.com.br>, email: [rudimar.baldissera@ufrgs.br](mailto:rudimar.baldissera@ufrgs.br).

<sup>3</sup> Doutoranda em Comunicação e Informação pela UFRS, mestre em Comunicação Social e especialista em Comunicação e Gestão Empresarial pela PUC Minas, jornalista pela UFMG, membro do Grupo de Pesquisa em Comunicação Organizacional, Cultura e Relações de Poder (GCCOP-UFRGS), bolsista Capes, email: [isaura@pontofinalci.com.br](mailto:isaura@pontofinalci.com.br).

<sup>4</sup> Primeira versão para discussão.

parecer, essa comunicação não se configura em simples processo organizativo do próprio ente organizacional. Para além disso, atualmente, as lógicas organizacionais e, particularmente, as empresariais, se exercem na sociedade como referências, modelos a serem seguidos por todos de modo que, em algum nível, também a conformam. Foucault (2008, p. 203) é incisivo ao discorrer sobre essa condição:

[...] trata-se de generalizar, difundindo-as e multiplicando-as na medida do possível, as formas ‘empresa’ que não devem, justamente, ser concentradas na forma nem das grandes empresas de escala nacional ou internacional, nem tampouco das grandes empresas do tipo do Estado. É essa multiplicação da forma ‘empresa’ no interior do corpo social que constituiu, a meu ver, o escopo da política neoliberal. Trata-se de fazer do mercado, da concorrência e, por conseguinte, da empresa o que poderíamos chamar de poder enformador da sociedade.

Seus discursos parecem ter força para instituir as visões de mundo das organizações como verdades, até porque, articuladas em rede, suas verdades são permanentemente (re)apresentadas, reverberando e sendo legitimadas pelo discurso de outras organizações de modo a tenderem ser percebidos pelos públicos como discursos sobre o real, sobre os fatos. Nesse processo, agem na perspectiva de eliminar as contradições, de suturar as fissuras, de apresentar um discurso lógico suportando em uma compreensão de mundo já validada, isto é, uma compreensão que já faz parte da cultura e do imaginário como explicação de mundo. Nessa cena validada também está a concepção de que a economia é um sistema autossuficiente e autorregenerador.

Porém, diante da crise ambiental, dos problemas climáticos, do esgotamento dos recursos do meio ambiente e da visibilidade que essas questões alcançaram na mídia, inclusive na mídia de massa, bem como por terem assumido relevante lugar em termos de interesse público, portanto, no âmbito das políticas nacionais e internacionais, a atual configuração econômica-consumista passa a ser fortemente questionada; ainda mais sob a lógica da sociedade em rede (CASTELLS, 1999). Isso tem acarretado certo esvaziamento semântico dessa concepção, pois que o discurso estabelecido como verdade, fortemente suturado, no atual contexto e tensionado a outros discursos, como os dos ambientalistas, por exemplo, agora experimenta elevados níveis de esgarçamento. A economia não é um sistema fechado em si mesmo; a natureza apresenta-se como seu limitador (CECHIN, 2012).

Em contraposição à orientação do ‘é preciso produzir a qualquer custo’ e do ‘consome tudo o que puder’, a noção de sustentabilidade assume fundamental lugar, não apenas no sentido de orientar algumas práticas, mas no de levar a humanidade a refletir sobre seu lugar no mundo, a qualidade de suas relações com os outros sistemas, as

implicações e desdobramentos de seus valores e práticas, o seu impacto no planeta, e a continuidade de todos os seres vivos, inclusive a continuidade da própria humanidade. Estar consciente de que todas as ações, todas as práticas, geram perturbações sistêmicas exige mais responsabilidade nesses fazeres, pois que algumas dessas perturbações podem gerar consequências sem volta, como a extinção de uma espécie, por exemplo. A sustentabilidade exige pensar e fazer com cuidado, com respeito, em colaboração.

Diante disso, tomando-se em particular os processos organizacionais e de comunicação, parecem evidentes os problemas atualizados pelas práticas (muito comuns) de apenas selecionar o melhor da organização para que adentre na esfera de visibilidade pública, especialmente caso se atente para o fato de as organizações constituírem-se como modelos para a sociedade. Assim, considerando-se que os impactos ambientais e sociais, por exemplo, são de interesse público, é precípua que as organizações não apenas informem aos públicos sobre suas ações, senão que, em nível mais complexo, antes de realizá-las deveriam, de fato (sem engodos, sem processos de “faz de conta”), realizar avaliações qualificadas sobre o nível dos impactos e seus desdobramentos, a real necessidade de realizá-las e, mesmo, a possibilidade de evitá-las. Além disso, nesse processo, é fundamental tornar presentes os diferentes públicos, de modo particular aqueles que serão diretamente atingidos. Isso pode parecer utopia sob as lentes das atuais concepções de mundo, porém, esse parece ser um dos nortes para a sustentabilidade, em sentido complexo.

Alguns passos já foram dados nessa direção. Alguns públicos têm demandado informações qualificadas de parte das organizações. Por sua vez, diante desse cenário, uma forma encontrada por elas para relatarem suas ações e as implicações de suas práticas são os relatórios e/ou balanços sociais e/ou de sustentabilidade. Isso não significa, por si, que essas práticas sejam boas e/ou suficientes. Antes, como práticas no âmbito da “organização comunicada”, importa analisá-las, evidenciando suas características e realizando a crítica.

Uma dessas práticas, e foco desta análise, é o relatório de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI), organização não governamental, sem fins lucrativos, fundada em 1997, que tende a substituir os balanços sociais. Nessa direção, neste estudo preliminar, objetiva-se analisar o processo de produção do relatório GRI e o que gera ou pode gerar em termos de comunicação para a sustentabilidade. Este estudo, de caráter exploratório, configura-se como uma análise interpretativa do modelo de relatório GRI tensionado à noção de sustentabilidade em perspectiva complexa.

## **A noção de sustentabilidade e sua apropriação pelas organizações**

As primeiras preocupações em relação ao desenvolvimento tecnológico e seu impacto na natureza e na qualidade e continuidade da vida datam da década de 1960, quando começa a surgir a consciência ambiental com a publicação do livro *Silent spring* (Primavera silenciosa), sobre os impactos do pesticida DDT, da escritora, cientista e ecologista Rachel Carson (LEFF, 2001). Desde então, com a divulgação de novas pesquisas e descobertas, vai se conformando o termo sustentabilidade, usado a partir da década de 1980 pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento da Organização das Nações Unidas (ONU), ganhando força com a realização da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, a Rio-92 (KUNSCH, 2010).

O termo sustentabilidade, usado primeiramente por Lester Brown na expressão “sociedade sustentável” – aquela que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer as gerações futuras, suas chances de sobrevivência (CAPRA, 2002), logo foi associado à ideia de desenvolvimento; o desenvolvimento sustentável. Assim, expropriado de seu lugar que exigia a mudança estrutural da sociedade, dentre outras coisas dos seus modos de produção e consumo, e isso não se traduziria necessariamente em desenvolvimento (pelo contrário, poderia significar desenvolvimento zero ou mesmo índices negativos de desenvolvimento), o termo passou a ser usado com simplificação conceitual, como no caso do *triple botton line* (proposto por John Elkington) que propõe o equilíbrio (?) entre desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e conservação ambiental. Na prática, o modelo parece apenas atender as demandas de alguns públicos por informações, responder às pressões da sociedade (em particular dos ambientalistas) e/ou antecipar-se aos possíveis problemas por exposição midiática negativa (estar associado a algum dano e/ou crime ambiental, por exemplo), dentre outras coisas, porém, mantendo a mesma estrutura econômico-desenvolvimentista. Dessa forma, a sustentabilidade vai sendo significada a partir de uma lógica tecnológica em sobreposição à natureza, com vistas ao desenvolvimento sustentável, e não de interdependência sistêmica.

No entanto, estudos mais recentes acerca da preservação do planeta somados às catástrofes naturais da última década como o tsunami na Indonésia em 2004, que provocou mais de 220 mil mortos; o ciclone em Mianmar, em 2008, que deixou cerca de um milhão de desabrigados e 77 mil mortos; o acidente na usina nuclear de Fukushima, em 2011, atingida por um terremoto de nove graus de magnitude, resultando em 15 mil mortos e comprometimento da região em função do vazamento nuclear; ou ainda as chuvas na região

serrana do Rio de Janeiro em 2011, ocasionando a morte de mais de 900 pessoas e deixando mais de 30 mil desabrigadas na maior tragédia climática da história do País<sup>5</sup>; bem como a crise da água no Brasil, que possui em seus rios 12% da água doce disponível no mundo, revelam incertezas em relação ao desenvolvimento sustentável e a certeza de que sustentabilidade está para além desse tripé, exigindo fortes mudanças estruturais, culturais e comportamentais.

Então, urge uma ética<sup>6</sup> diferente para apreender o ser humano e a vida compreendendo-a como o “desenvolvimento conjunto das autonomias individuais, das participações comunitárias e da consciência de pertencer à espécie humana” (MORIN, 2011, p.18). Para isso, a noção de sustentabilidade, em sentido complexo, necessita ser “valor central” na cultura, ou seja, norteadora da ação de sujeitos individuais e coletivos em perspectiva de interdependência sistêmica, de modo que o ‘eu’ egoísta abre espaço para o ‘eu’ ecossistemicamente comprometido (BALDISSERA, 2010). Assim, precisará compreender que todas as suas ações geram algum nível de perturbação na rede de interdependência sistêmica, portanto a continuidade da vida de todas as espécies também é sua responsabilidade; de suas decisões e ações.

No entanto, diferentemente disso, “acredita-se que a sociedade e suas organizações encontram-se distantes de compreender a significação contemplada pela noção de sustentabilidade” (BALDISSERA, 2010, p.33). Dentre outras coisas, ainda tendem a reduzi-la a uma rápida mudança de postura de consumo, com a adoção de produtos recicláveis ou reaproveitáveis; ou à simples utilização do termo de forma discursiva; ou, ainda, não conseguindo compreender sua significação. Em sentido amplo, apesar de o termo ser muito empregado, em todos os ambientes e meios, há forte resistência em desvinculá-lo da atual lógica econômica a que foi reduzido. No entanto,

a ideia de sustentabilidade necessita ser significada/apropriada em sua complexidade pelos diferentes sujeitos sociais/pela sociedade de modo a, no nível da consciência reflexiva<sup>7</sup>, ser reconhecida como valor que se traduz em prática (ação, comportamento, produto, sistema, organização), ocorrendo, assim, deslizamento do paradigma econômico-consumista para o da sustentabilidade (BALDISSERA, 2010, p.38).

Tal deslizamento implicaria novas formas de compreender a vida e de comportar-se.

---

<sup>5</sup> Dados obtidos da Revista Veja, “Os maiores desastres da última década”, reportagem publicada em 26 de dezembro de 2014.

<sup>6</sup> Essa noção de ética, em Morin (2011), considera a relação indivíduo-espécie, a partir do caráter ternário da condição humana (indivíduo-sociedade-espécie), que não se ensina por meio de lições, mas se forma nas mentes a partir da compreensão do indivíduo como parte da sociedade e parte da espécie humana.

<sup>7</sup> Baldissera (2010) recorre a Capra para explicar que só pela consciência reflexiva se consegue uma mudança paradigmática em relação à sustentabilidade, uma vez que essa consciência tem a capacidade de formar e reter imagens que permitem ao sujeito conceber valores, crenças, objetivos e estratégias.

Sujeitos, individuais e coletivos, assumiriam para si a sustentabilidade, tornando-a parte de suas ações e decisões, agindo de forma a atender seus interesses e necessidades, mas importando-se também com o bem estar do outro, a preservação do planeta e da vida.

No entanto, importa ressaltar que qualquer sistema de ideias com uma lógica organizadora como o cérebro humano resiste à informação que não lhe é conveniente ou que é de difícil assimilação, provocando erros intelectuais, segundo Morin (2011). Seguindo essa lógica, pode-se dizer que o paradigma econômico-consumista, inscrito culturalmente nos indivíduos, faz com que esses conceituem, norteiem suas ações e apreendam a sustentabilidade a partir, por exemplo, da ideia do *triple bottom line*, muitas vezes até inconscientemente, irrigando o pensamento consciente e reduzindo a noção de sustentabilidade. Sendo assim, é necessária disposição para mudanças de modelos mentais e comportamentais, que só ocorrem quando influenciadas por vários fatores, e/ou quando decorrentes de algum tipo de força e/ou poder, e/ou quando os sujeitos passam a compreender e/ou assumir a sustentabilidade como uma causa. Assim, só a partir de uma consciência reflexiva, seria possível a elaboração de novos valores e estratégias individuais e coletivas (BALDISSERA, 2010).

Além de a sustentabilidade, como se destacou, poder assumir valor central na cultura, conforme Baldissera (2010, pp. 48-49) há pelo menos quatro configurações possíveis: a) “sustentabilidade como valor central”, assumida como pressuposto da vida, considerando-se a diversidade; b) “sustentabilidade como valor periférico e/ou estratégico de mercado”, quando pode ser pensada como ideia-valor em construção, lugar discursivo ou estratégia de mercado; c) “sustentabilidade como não-valor, valor negativo e/ou modismo”, como algo sem sentido ou que representa uma ideia negativa; e d) “sustentabilidade como valor extrassistema”, sem sentido para os sujeitos que não conseguem compreendê-la.

Baldissera & Kaufmann (2012, 2013), a partir de estudo acerca de como a noção de sustentabilidade é discursivizada em sites de organizações, pelo Guia Exame de Sustentabilidade (da Revista Exame, Editora Abril) e pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CBDES), afirmam que essa noção é reduzida ao modelo desenvolvimentista, em que a sustentabilidade é justificada por algum tipo de lucro (econômico e/ou simbólico). Nesse sentido, os autores asseveram que a comunicação organizacional movimenta a noção como valor discursivo e estratégico de mercado. Pode-se dizer, desde aqui, que o relatório GRI, objeto desta análise, apesar de ter sido proposto por uma organização não governamental, também parece acionar essa argumentação. Para

compreender melhor essa apropriação do termo, faz-se necessário contextualizar a expressão e sua relação com o desenvolvimento econômico e exigências de mercado.

Conforme se destacou, a ideia de sustentabilidade começa a ganhar força na década de 1980. Quase 20 anos depois, em 1999, a Bolsa de Valores de Nova York cria o primeiro indicador financeiro para indexar a sustentabilidade das organizações: o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (*Dow Jones Sustainability Index*, DSJI). Sua finalidade é, desde então, classificar as empresas como capazes de criar valor para os acionistas em longo prazo, por meio da gestão de riscos organizacionais associados a fatores econômicos, ambientais e sociais, materializando e fazendo coro à ideia de sustentabilidade nascida duas décadas antes. Já no Brasil, em 2005, a Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa), lança o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), como referência para investimentos socialmente responsáveis ou sustentáveis no País.

Para estarem qualificadas e/ou listadas tanto no DJSI como no ISE, as organizações precisam atender a uma série de critérios e requisitos em sustentabilidade, compreendida a partir do *triple bottom line*. Com isso, a sustentabilidade, que parecia intangível, pela simplificação, torna-se passível de ser economicamente avaliada e mensurada, valorando ou não as ações das empresas e sua credibilidade no mercado. Importa ressaltar que a complexidade da noção de sustentabilidade, compreendida como valor central e pressuposto da vida, impede sua mensuração de forma simplista. No entanto, a partir da utilização do termo como estratégia e valor de mercado, e mesmo com certa polêmica, são desenvolvidos indexadores que buscam avaliar partes e aspectos da sustentabilidade (portanto, já não se trata da sustentabilidade). É a partir dessa lógica que as organizações buscam “assumir” a sustentabilidade e, hoje, uma dezena de empresas brasileiras encontra-se listada no Índice *Dow Jones* e cerca de 40, no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa.

Assim, o mercado apropria-se do termo sustentabilidade, disseminando-o por meio de diferentes canais de comunicação, inclusive os institucionais, procurando naturalizar e, até, esvaziar sua complexidade. Dessa forma, a noção de sustentabilidade é acionada como “ideia-valor em construção”, “lugar discursivo”, e/ou “estratégia de mercado”.

No primeiro caso, os sujeitos reconhecem o valor da sustentabilidade, mas não a compreendem; ou compreendem, mas não conseguem materializá-la; ou compreendem e materializam, mas adotando ações de pouco impacto; ou ainda a percebem como valor ou responsabilidade do outro, especialmente das grandes organizações e do Estado. A adoção da sustentabilidade como “lugar discursivo” decorre da sua potencialidade, considerando o

atual contexto, conforme se destacou, para gerar valor simbólico, imagem-conceito positiva, legitimidade e sua tradução em ganhos financeiros. Como “estratégia de mercado” as organizações tendem a vislumbrar, dentre outras coisas, um mercado em expansão e, com isso, procuraram desenvolver bens (produtos e serviços) que atendam a esse mercado o que tenderá a se traduzir em lucros e na própria continuidade da organização.

Está-se, assim, diante de algo como o tensionamento provocado pelas águas de dois grandes rios – e seus imaginários –, com águas em distintas velocidades, que se encontram e seguem disputando o mesmo leito (um encontro das águas) rumo a uma grande bacia semântica. Um deles, o do paradigma econômico-consumista, mais veloz, águas frias e turvas, nem conforma seu leito em função da violência de suas águas que correm carregando terras, derrubando as árvores da encosta e levando o que está em seu caminho. Seguir a qualquer custo. O outro rio, do paradigma da sustentabilidade, segue mais lento, com águas mornas, impactando o menos possível as margens no seu percurso, sedimentando seu leito. Segue, mas não a qualquer custo. Esse é o encontro das águas com a força de dois grandes rios, um mais antigo, e ainda muito vigoroso, inscrito na cultura/imaginário prometendo uma vida sempre mais prática e confortável (mas também estresse, falta de tempo, violência etc.), o outro mais jovem, mas também vigoroso, pois a seu favor estão as evidências do esgotamento dos sistemas naturais e os desdobramentos em crise ambiental e catástrofes da natureza. Em qual desses rios se quer estar?

Dessa analogia, segue-se para o próximo passo que guia as reflexões desse artigo, abordando a passagem dos balanços sociais para os relatórios de sustentabilidade GRI como canal e/ou ferramenta de comunicação sobre sustentabilidade.

### **De balanço social a relatório GRI**

Quase duas décadas após o uso da expressão “sociedade sustentável”, nasce em 1997 a Global Reporting Initiative (GRI), uma organização não governamental, sem fins lucrativos, constituída por mais de três mil consultores multidisciplinares, distribuídos em todo o mundo. A GRI, com sede em Amsterdam, desenvolve diretrizes com indicadores globais e princípios para definir o conteúdo e o processo de elaboração do relatório de sustentabilidade de organizações de diferentes portes, setores e locais. Sua primeira versão foi lançada em 1999 e a última, a GRI-G4, em 2013.

Até o surgimento da GRI, as organizações relatavam suas práticas de sustentabilidade, ainda vista como responsabilidade social e/ou ambiental, por meio da publicação de balanços sociais, muitas vezes elaborados sem diretrizes ou critérios



predefinidos, transmitindo informações quantitativas a seu respeito, sem promover o diálogo ou a reflexão acerca do tema com os diferentes públicos. Os balanços sociais apresentavam-se como “uma demonstração contábil, [...] elaborada sem nenhum viés positivo ou negativo, para fornecer às partes interessadas informações completas, confiáveis e comparáveis sobre seu desempenho socioambiental e também econômico”. (FERNANDES, SIQUEIRA e GOMES, 2010, p. 106). No entanto, conforme os mesmos autores (2010, p.108), o “viés favorável, destacando aspectos positivos em detrimento dos negativos ou utilizando o relatório como ferramenta de *marketing*” mostra-se presente nessas publicações. Na mesma direção, Baldissera (2008, p. 83), afirma que os balanços sociais/relatórios sociais são uma maneira de a organização dar publicidade/visibilidade “[...] às ações – consideradas de responsabilidade social – [...] e, ao mesmo tempo, propagar a ideia de que ela é socialmente responsável, ou então, para destacar o fato de estar agindo para qualificar seus processos em prol de uma sociedade mais justa e igualitária”.

A GRI, por sua vez, se propôs a oferecer uma estrutura para a elaboração de relatórios com o objetivo de assegurar o conteúdo e a qualidade das informações relatadas a partir de indicadores de desempenho gerais e específicos, além de oferecer orientação em questões técnicas e peculiares para a elaboração dessas publicações. Segundo a *Global Reporting Initiative*, “a rentabilidade de longo prazo deve ser acompanhada de justiça social e proteção ambiental” (GRI, 2013, p.3), expectativa que se tem ampliado junto a empresas e organizações. Nesse sentido, a elaboração dos relatórios considera três categorias macro – econômica, ambiental e social (essa organizada em quatro subcategorias: práticas trabalhistas e trabalho decente, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto) – que norteiam a coleta de dados e informações quantitativas e qualitativas que servem para materializar a prestação de contas da organização.

Além disso, a GRI estabelece quatro princípios para assegurar o conteúdo dos relatórios e seis para assegurar sua qualidade. Asseguram o conteúdo os princípios: a) Inclusão de *stakeholders*, a partir do qual se devem identificar os públicos com os quais a organização se relaciona, bem como suas expectativas e como essas são atendidas e/ou respondidas pela organização; b) Contexto da sustentabilidade, princípio segundo o qual as organizações devem descrever seu desempenho com base em conceitos mais amplos de sustentabilidade, e relatar sobre como contribuem ou pretendem contribuir para a melhoria das condições econômicas, ambientais e sociais e sobre os impactos negativos de suas ações, bem como desdobramentos e tendências em nível local, regional ou global; c)

Princípio da Materialidade, a partir do qual se definem os temas e aspectos considerados importantes por refletirem os impactos econômicos, ambientais e sociais da organização ou por influenciarem as decisões dos públicos com os quais as organizações se relacionam sendo, portanto, expressivos para serem relatados; e o da d) Completude, utilizado para se referir às práticas de coleta de informações e verificar se a apresentação dos dados é adequada a partir dos princípios anteriores. Para assegurar a qualidade do relatório, a GRI descreve seis princípios: a) do Equilíbrio, segundo o qual o relatório deve refletir sobre aspectos positivos e negativos da organização, permitindo uma avaliação equilibrada de seu desempenho; b) da Comparabilidade e c) da Exatidão, que devem permitir aos diferentes públicos comparar e analisar o desempenho da organização; d) da Tempestividade, que define a regularidade da publicação dos relatórios; e) da Clareza, segundo o qual as informações devem estar suficientemente claras e compreensíveis para a avaliação dos públicos; e o f) Princípio da Confiabilidade, que deve permitir a revisão a partir da qualidade e materialidade das informações coletadas, registradas, compiladas, analisadas e divulgadas (GRI, 2013).

Conforme a GRI, suas diretrizes são revisadas periodicamente para oferecer orientações mais adequadas e atualizadas para a preparação de relatórios de sustentabilidade. Desde a sua fundação foram editadas quatro versões; a última, a GRI-G4, publicada em 2013. Com isso, espera contribuir para a produção de “relatórios de sustentabilidade relevantes, que incluam informações valiosas sobre as questões de sustentabilidade mais cruciais para a organização, bem como tornar o processo de relato de sustentabilidade uma prática padrão” (GRI, 2013, p.3). Nesse sentido, a própria GRI (2013) ressalta que os relatórios de sustentabilidade precisam evoluir tanto em conteúdo como em prática, deixando de ser uma atividade excepcional para ser incorporada pelas organizações. A GRI-G4 enfatiza a necessidade de tornar o relatório um processo que contribua para repensar a organização, sua atuação e posicionamentos, envolvendo diretores, equipes e fornecedores de produtos e serviços, não se limitando a um relato para ser apresentado ao final de cada ano contábil. Assim, analisando-se as orientações da GRI, há uma proposta de qualificar o processo na medida em que, mais do que apenas ser um documento-relato produzido por algum setor da organização, exigiria a materialização de processos comunicacionais com os diferentes públicos para analisar suas ações e os impactos do que elas praticam e produzem. Dessa maneira, a organização daria visibilidade à sua situação econômica, além de apresentar também os desempenhos ambiental e social, com foco nos

interesses da organização e dos públicos de relacionamento nas três dimensões.

O processo de elaboração do relatório de sustentabilidade GRI, nesse sentido, tem os processos comunicacionais com os públicos como pressuposto e culminaria na publicação da prestação de contas do desempenho, dos resultados, dos planos e, a partir da última revisão, das formas de gestão de uma organização, ajudando-a a compreender e gerir melhor os efeitos do desenvolvimento de suas atividades e estratégias sobre a sustentabilidade.

### **Compreendendo a GRI e seu emprego no Brasil**

Para compreender as potencialidades dos relatórios GRI em relação à noção de sustentabilidade (sua discursivização), bem como suas limitações, é necessário entender também como suas diretrizes e indicadores têm sido usados na elaboração dos relatórios, especialmente por organizações brasileiras. Já de início, deve-se ressaltar que a *Global Reporting Initiative* define diretrizes que podem ou não ser incorporadas pelas organizações para a elaboração de seus relatórios. Além disso, até 2014, a elaboração dos relatórios GRI poderia adotar diferentes níveis de aplicação e/ou aderência partindo de C, que atendia aos critérios básicos, a A, configurada como uma análise mais aprofundada da organização. O relatório também poderia ser publicado com ou sem a verificação feita por uma terceira parte, externa à organização e/ou por uma análise de completude em relação ao conteúdo, feita pela própria GRI. Nesse caso, o relatório poderia receber o certificado C+, B+ ou A+, conferindo maior credibilidade ao material relatado, uma vez que o símbolo indicava sua verificação externa. Com a GRI-G4, publicada em 2013 e adotada a partir de 2014, o símbolo + é substituído pelos níveis de aderência essencial e abrangente da G4, essa, com demonstração detalhada dos conteúdos que foram verificados externamente.

No Brasil, o primeiro relatório de sustentabilidade, elaborado a partir desses critérios e diretrizes foi publicado em 2000, pela Natura. Cinco anos depois, em 2005, 16 organizações publicavam seus relatórios fundamentados nos critérios GRI, número que subiu para 153 em 2010, indo, em 2014, para 206 organizações, segundo dados da *Global Reporting Initiative*, processados a partir do cadastramento feito pelas empresas em seu site. Dos 206 relatórios publicados em 2014<sup>8</sup>, 130 foram elaborados com base nas diretrizes GRI-G3 (76, segundo a GRI-G3.1, versão anterior à G4) e apenas 59 a partir da GRI-G4. Dos 76 relatórios publicados no Brasil, seguindo as diretrizes da GRI-G3.1, a maioria, 42,

---

<sup>8</sup> Dados disponíveis em <http://database.globalreporting.org/search>. Acesso em 15 de julho de 2015.

não apresentava verificação externa e/ou da GRI, assim como os 59 publicados em consonância com a GRI-G4. A partir de 2015, apenas os relatórios elaborados a partir dessa última versão da GRI serão considerados. Vale ressaltar que são basicamente as empresas de capital aberto que publicam os relatórios GRI o que, acredita-se, seja decorrente das exigências dos indexadores econômicos nas Bolsas de Valores, associando, mais uma vez, a ideia de sustentabilidade como estratégia e valor de mercado.

Uma primeira análise revela importante limitação no uso das diretrizes GRI, uma vez que apenas pouco mais de 20% dos relatórios cadastrados no site apresentavam verificação externa e/ou da GRI na versão mais atualizada até então. Além disso, pesquisas mostram que as organizações, ainda hoje, “publicam muito pouco do que o modelo solicita em termos de indicadores socioambientais” (FERNANDES, SIQUEIRA e GOMES, 2010, p.108). Nesse sentido, vale lembrar que os relatórios (balanços sociais) nasceram como necessidade de prestação de contas da organização para a sociedade, especialmente em relação à forma como recursos humanos e naturais eram empregados, a partir de uma lógica contábil. E mais, como se destacou, tais relatórios, de modo geral, tenderam a ser produzidos mais para obter visibilidade, reforçar imagem-conceito, conquistar legitimidade, portanto, empregados como ferramentas de *marketing*, do que para efetivamente prestar contas.

A partir das diretrizes da GRI, especialmente da última versão, essa lógica de construção dos relatórios deveria ser quebrada. Esses passariam a ter elaboração conjunta, envolvendo a organização e os públicos de relacionamento, seguindo os princípios que se destacou. Ressalte-se que o princípio do Equilíbrio, segundo o qual “escolhas, omissões ou formatos de apresentação que possam influenciar indevida ou inadequadamente uma decisão ou julgamento por parte do leitor devem ser evitados” (GRI, 2013, p.13), altera significativamente a lógica anterior. Assim, reconhece-se que a exigência de que a elaboração dos relatórios contemplem processos comunicacionais (dialogados e analíticos) com os públicos apresenta-se como potencialidade para que a sustentabilidade seja incorporada de modo mais complexo. Porém, uma diretriz não significa, em si, uma prática.

Outra questão a ressaltar é o fato de que mesmo que os relatórios tenham diretrizes que assegurem seu conteúdo e sua qualidade a partir do que estabelece a GRI, eles são produzidos e elaborados por profissionais contratados pelas organizações relatoras. Sem que se trate de pôr sob suspeita todos os profissionais que realizam esse trabalho, importa atentar para essa característica como um aspecto limitador e que pode, sim, comprometer a credibilidade do modelo. Por isso, é preciso atentar para essa fragilidade.

## Relatório GRI e comunicação para a sustentabilidade

Pode-se dizer que o relatório de sustentabilidade GRI apresenta-se como potencial meio de comunicação para a sustentabilidade, particularmente se as diretrizes forem seguidas, os públicos de fato participarem dos processos comunicacionais e as informações apresentadas forem verdadeiras. Isto é, sua potencialidade está na real participação dos públicos realizando análises críticas e na circulação ampla de informações claras e verídicas. Bem transmitida e compreendida, a informação pode levar à inteligibilidade, segundo Morin (2011), necessária para a compreensão intelectual ou objetiva, embora insuficiente para a compreensão humana que, acredita-se, está relacionada à compreensão da sustentabilidade em sua complexidade. Nesse sentido, Morin (2011, p. 82) afirma que a compreensão humana

comporta um conhecimento de sujeito a sujeito. [...] O outro não apenas é percebido objetivamente, é percebido como outro sujeito com o qual nos identificamos e que identificamos conosco, o *ego alter* que se torna *alter ego*. Compreender inclui, necessariamente, um processo de empatia, de identificação e de projeção.

Diante disso, a comunicação para a sustentabilidade precisa atentar para sua potencialidade de gerar compreensão, ou seja, mais do que apenas informar, precisa atentar para que o que é dito faça sentido na mente, na rede de significação dos públicos, da sociedade. Essa compreensão (ou a falsa sensação de ter compreendido), muitas vezes é facilitada pelo acionamento de estruturas já inscritas nas redes simbólicas. Por isso, modelos como o do *triple botton line*, que consideram a sustentabilidade em partes, não alterando e sim fortalecendo a matriz econômico-consumista, presentes no cotidiano da sociedade, tendem a ser mais facilmente aceitos do que as perspectivas que exigem a mudança estrutural. Cabe ressaltar que apesar de esse modelo mostrar-se presente na formatação das diretrizes e critérios dos relatórios GRI, pode-se dizer que esses sinalizam certa qualificação acerca da compreensão da sustentabilidade que acionam, apesar de não superarem o problema central que orienta os modelos, o viés econômico.

A produção do relatório de sustentabilidade GRI como uma forma de comunicação da ordem da “organização comunicada”, que traz, segundo Baldissera (2014) a fala autorizada da organização, normalmente produzida pelos profissionais da área, conforme já se disse, também apresenta potencial para qualificar-se como processo de comunicação para a sustentabilidade, pois que a partir das diretrizes GRI-G4, a construção dos relatórios exigiria relações comunicacionais que envolvessem diferentes interlocutores/públicos. Nesse percurso, além de se analisar as práticas organizacionais, um aspecto potencial para avanços em termos de comunicação para a sustentabilidade seria a exigência de a

organização apresentar suas diretrizes para lidar com as dimensões ambiental e social, traçando e conferindo visibilidade a planos para reduzir ou eliminar impactos detectados, bem como os processos de gestão necessários para isso.

Respeitando o princípio do Equilíbrio, por exemplo, pode ser que tal processo de elaboração do relatório não resultaria em informações desejadas pelos gestores e/ou objetivos organizacionais, mas poderia contribuir para redimensionar a apropriação da noção de sustentabilidade, especialmente entre os envolvidos, dentre eles os gestores. Quando é o caso, além de provocarem o (re)pensar durante seu processo de elaboração, tais relatórios podem conter informações inusitadas como denúncias recebidas e tratadas ou não; ações sociais que precisaram ser alteradas em função de conversas com comunidades; danos ambientais ou problemas operacionais cujas soluções estão sendo buscadas dentre outras, resultando em mais clareza também na dimensão da organização comunicada, além do envolvimento com outros interlocutores na sua elaboração.

Mas conforme Morin (2011) são muitos os obstáculos que interferem tanto na compreensão intelectual ou objetiva como na compreensão humana intersubjetiva. Dentre eles estão, além da indiferença em relação ao outro, “o egocentrismo, o etnocentrismo, o sociocentrismo, que têm como traço comum situar-se no centro do mundo e considerar como secundário, insignificante ou hostil tudo o que é estranho ou distante”. (MORIN, 2011, p.83). Nesse sentido, para que a comunicação organizacional possa contribuir para a qualificação das apropriações que as próprias organizações fazem da noção de sustentabilidade, assim como as de seus públicos, usando o relatório de sustentabilidade GRI, seria necessário compreender, de maneira aprofundada, a complexidade de sua elaboração e não apenas seu entendimento como um relato, bem como a complexidade da sustentabilidade e sua compreensão como central e não reduzida a estratégia ou valor de mercado.

Ressalta-se que os relatórios de sustentabilidade, elaborados a partir das diretrizes GRI, divulgam “informações sobre os impactos de uma organização – sejam positivos ou negativos – sobre o meio ambiente, a sociedade e a economia” (GRI, 2013, p.3), o que pode se configurar como um documento a partir do qual a sociedade pode acompanhar as práticas organizacionais e, fundamentalmente, questioná-las sempre que se apresentarem em não conformidade com o que se espera de uma organização sob o prisma da sustentabilidade. Por fim, cabe destacar, também, que o potencial reflexivo dos relatórios GRI está na qualidade da comunicação que a organização estabelecer com os interlocutores que participarem da sua elaboração, e à medida que se propuser a (re)pensar seus processos

à luz da sustentabilidade, em direção à superação da atual base estrutural.

## REFERÊNCIAS

BALDISSERA, Rudimar. **Imagem-conceito: anterior à comunicação, um lugar de significação**. 2004. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – PUC-RS. Porto Alegre, 2004.

BALDISSERA, Rudimar. Balanços sociais: entre a promoção de marketing e a responsabilidade social. In Revista Conexão, v. 08, p. 73-84, Caxias do Sul: UCS, 2008.

BALDISSERA, Rudimar. A comunicação (re)tecendo a cultura da sustentabilidade em sociedades complexas. In: KUNSCH, Margarida; OLIVEIRA, Ivone. **A comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações**. São Paulo: Difusão Editora. 2010, p.33-56.

BALDISSERA, Rudimar; KAUFMANN, Cristine. **Sobre o Modelo de Sustentabilidade instituído no âmbito da Organização Comunicada**. Trabalho apresentado no VI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas. São Luiz, MA, 2012.

BALDISSERA, Rudimar; KAUFMANN, Cristine. **Comunicação organizacional e sustentabilidade: sobre o modelo instituído no âmbito da organização comunicada**. In *Organicom* – Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. a. 10, edição n. 18, p. 59-70. São Paulo, Brasil: Gestcorp-ECS-USP; Abrapcorp, 2013.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo, Brasil: Paz e Terra, 1999.

CAUNE, Jean. **Cultura e comunicação: convergências teóricas e lugares de mediação**. Editora Unesp, São Paulo, 2006.

CAPRA, Fritjof. **As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável**. 2.ed. São Paulo: Cultrix, 2002.

CECHIN, A. **A natureza como limite da economia: a contribuição de Nicholas Georgescu-Roegen**. São Paulo, Brasil: Senac São Paulo, 2012.

FERNANDES, Fernanda; SIQUEIRA, José Ricardo; GOMES, Mônica. **A decomposição do modelo da Global Reporting Initiative (GRI) para avaliação de relatórios de sustentabilidade**. Revista do BNDES 34, dezembro, 2010, p.101-132.

GRI. **G4 Diretrizes para relato de sustentabilidade. Princípios para o relato e conteúdo padrão**. Global Reporting Initiative™. Amsterdam, 2013..

KUNSCH, Margarida. A comunicação para a sustentabilidade das organizações na sociedade global. In: KUNSCH, Margarida; OLIVEIRA, Ivone. **A comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações**. Difusão Editora. São Paulo, 2010, p.57-81.

LEFF, Enrique. **Saber ambiental: sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 2. ed.rev. Cortez. Brasília, DF: Unesco, 2011.

<http://database.globalreporting.org/search>, acesso em 20 de junho de 2015.

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org), acesso em junho e julho de 2015.

Revista Veja: <http://veja.abril.com.br/noticia/mundo/os-maiores-desastres-naturais-dos-ultimos-10-anos/>, acesso em 2 de julho de 2015.