

## A força da licença social

### A força da licença social

Paula Gomides\*

Muitas empresas que atuam na implantação de grandes empreendimentos capazes de transformar e influenciar a realidade de um determinado local, já perceberam o valor de uma relação de comprometimento, proximidade, transparência e confiança com comunidades do entorno e demais interessados. Com foco nessa questão, essas empresas estão alterando a forma de condução dos processos de aprovação e licenciamento ambiental de seus empreendimentos, adotando além da postura técnica e legal, ações para conquistar a licença social para operar (Social License to Operate, SLO, em inglês) e legitimar a aceitação de seu plano de negócios pela sociedade civil em geral. Esse conceito, embora ainda pouco conhecido, deve necessariamente ser conduzido e gerido pela empresa responsável pelo empreendimento em questão, podendo, é claro, ser assessorada por consultores especializados na área social, mas jamais ser terceirizado por completo.

A força da licença social é, acima de tudo, o poder da manifestação da sociedade como parte essencial de um negócio. O processo de licença social se traduz hoje num compromisso empresarial com a sociedade e, dentro desse formato, as ações devem se iniciar na fase de planejamento, passar pela etapa de aprovação e licenciamento ambiental e permanecer durante as fases de implantação e operação dos empreendimentos. A licença social, não é nenhuma certificação ou documento emitido por determinado órgão, mas, sobretudo, é conquistada e mantida por meio do relacionamento constante com a sociedade.

Um dos erros comuns cometidos por companhias que ainda não entenderam o valor de alcançar a licença social é o não engajamento dos stakeholders, ou seja, não dedicar tempo suficiente para criar um relacionamento transparente de interlocução com as partes envolvidas e com as atividades da empresa. Esta falta de diálogo compromete a credibilidade da organização, que deve ser alcançada como consequência da prática de informações confiáveis e prática de diálogos constantes, informações confiáveis, transparentes e abertas. Ignorar a importância da licença social e não implementar ações para conquistá-la, pode deixar uma empresa com uma reputação ruim perante a opinião pública e ter sua imagem exposta de forma negativa ou equivocada, especialmente considerando a relevância e a força atual das redes sociais, que constroem marcas e destroem com a mesma rapidez.

Empresas que não consideram a licença social para operar estão sujeitas a vários impactos negativos, desde problemas legais, até dificuldades na implantação, operação e no desenvolvimento sustentável da companhia. São inúmeros os casos de empreendimentos que obtêm as licenças legais, mas não recebem o endosso da comunidade para operar, o que resulta em manifestações, desgaste da marca e até encerramento de atividades. Como a licença social não é uma concessão e sim um reconhecimento da sociedade pelas ações de compromisso e transparência desempenhadas pelas empresas, ela leva à legitimação de um projeto, diminuindo os riscos de rejeição da iniciativa e aumentando a confiabilidade da organização.

A construção desta relação de confiança entre a sociedade e a empresa requer um grande esforço da companhia que precisa desenvolver práticas coerentes com os anseios da comunidade e interessados em geral e avaliar sua conduta, considerando os interesses de todas as partes envolvidas. Porém, não basta apenas conquistar a confiança, mas, sobretudo, é preciso mantê-la por meio de um relacionamento saudável e transparente que deve permear a conduta da empresa ao longo dos anos. A licença social é dinâmica e pode ser perdida diante de erros da empresa e abalo aos pilares de confiabilidade e credibilidade. Para adquirir a licença social as organizações devem se basear no diálogo, no desenvolvimento de ações de responsabilidade social e cultural, na conduta permanente de transparência e principalmente, entender a importância do envolvimento da comunidade com seus projetos.

\*Comunicação e Relações Sociais da CSUI Desenvolvimento Urbano