

NORMA  
BRASILEIRA

**ABNT NBR  
ISO  
26000**

Primeira edição  
01.11.2010

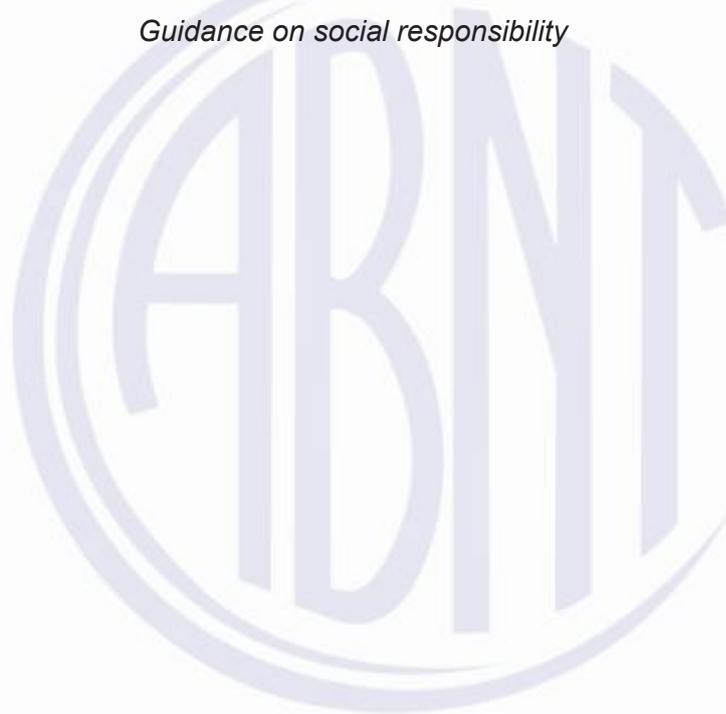
Válida a partir de  
01.12.2010

---

---

## **Diretrizes sobre responsabilidade social**

*Guidance on social responsibility*



ICS 03.100.01

ISBN 978-85-07-02363-0



Número de referência  
ABNT NBR ISO 26000:2010  
110 páginas

© ISO 2010 - © ABNT 2010

## ABNT NBR ISO 26000:2010



© ISO 2010

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito pela ABNT, único representante da ISO no território brasileiro.

© ABNT 2010

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito pela ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 2220-1762

abnt@abnt.org.br

www.abnt.org.br

Impresso no Brasil

## Sumário

Página

Prefácio Nacional.....	v
Introdução .....	vii
<b>1</b> Escopo .....	<b>1</b>
<b>2</b> Termos e definições .....	<b>2</b>
<b>3</b> Compreensão da responsabilidade social.....	<b>5</b>
3.1 A responsabilidade social das organizações: Histórico .....	5
3.2 Tendências atuais da responsabilidade social .....	6
3.3 Características da responsabilidade social.....	6
3.4 O Estado e a responsabilidade social .....	10
<b>4</b> Princípios da responsabilidade social .....	<b>10</b>
4.1 Geral .....	10
4.2 <i>Accountability</i> .....	11
4.3 Transparência .....	11
4.4 Comportamento ético.....	12
4.5 Respeito pelos interesses das partes interessadas .....	12
4.6 Respeito pelo estado de direito .....	13
4.7 Respeito pelas normas internacionais de comportamento .....	13
4.8 Respeito pelos direitos humanos .....	14
<b>5</b> Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas .....	<b>14</b>
5.1 Geral .....	14
5.2 Reconhecimento da responsabilidade social .....	15
5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas .....	17
<b>6</b> Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social .....	<b>20</b>
6.1 Geral.....	20
6.2 Governança organizacional.....	22
6.3 Direitos humanos .....	24
6.4 Práticas de trabalho .....	35
6.5 Meio ambiente.....	43
6.6 Práticas leais de operação .....	50
6.7 Questões relativas ao consumidor.....	53
6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade .....	62
<b>7</b> Orientações sobre a integração da responsabilidade social por toda a organização.....	<b>71</b>
7.1 Geral.....	71
7.2 Relação das características de uma organização com a responsabilidade social .....	72
7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização .....	73
7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização.....	76
7.5 Comunicação sobre responsabilidade social .....	78
7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social .....	81
7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas de uma organização relativas à responsabilidade social.....	83
7.8 Iniciativas voluntárias de responsabilidade social.....	85
<b>Anexo A</b> (informativo) Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social.....	<b>88</b>
<b>Anexo B</b> (informativo) Abreviaturas .....	<b>101</b>
<b>Bibliografia</b> .....	<b>102</b>

**ABNT NBR ISO 26000:2010****Figuras**

<b>Figura 1 – Visão geral esquemática da ISO 26000 .....</b>	<b>xi</b>
<b>Figura 2 – Relação entre a organização, partes interessadas e a sociedade .....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 3 – Os sete temas centrais .....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 4 – Integração da responsabilidade social em toda a organização .....</b>	<b>72</b>

**Boxes**

<b>Box 1 – Resumo de informações para auxiliar os usuários dessa Norma Internacional .....</b>	<b>xii</b>
<b>Box 2 – Igualdade de gênero e responsabilidade social .....</b>	<b>8</b>
<b>Box 3 – A ISO 26000 e as pequenas e médias empresas/organizações (PMO) .....</b>	<b>8</b>
<b>Box 4 – O que é cumplicidade .....</b>	<b>14</b>
<b>Box 5 – Benefícios da responsabilidade social para a organização .....</b>	<b>21</b>
<b>Box 6 – A Carta Internacional dos Direitos Humanos e os instrumentos fundamentais dos direitos humanos .....</b>	<b>24</b>
<b>Box 7 – Trabalho infantil .....</b>	<b>34</b>
<b>Box 8 – A Organização Internacional do Trabalho .....</b>	<b>35</b>
<b>Box 9 – Comitês conjuntos de saúde e segurança formados por trabalhadores e gerência .....</b>	<b>42</b>
<b>Box 10 – Exemplos de ações de adaptação climática .....</b>	<b>48</b>
<b>Box 11 – Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor .....</b>	<b>11</b>
<b>Box 12 – Solução de disputas ligadas ao consumo .....</b>	<b>60</b>
<b>Box 13 – Objetivos de Desenvolvimento do Milênio .....</b>	<b>64</b>
<b>Box 14 – Contribuição para o desenvolvimento da comunidade por meio das principais atividades da organização .....</b>	<b>65</b>
<b>Box 15 – Elaboração de responsabilidade social .....</b>	<b>80</b>
<b>Box 16 – Iniciativas certificáveis e iniciativas relacionadas a interesses comerciais ou econômicos .....</b>	<b>87</b>
<b>Box 17 – Não endosso de iniciativas pela ISO .....</b>	<b>89</b>

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### Prefácio Nacional

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras das Diretivas ABNT, Parte 2.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) chama atenção para a possibilidade de que alguns dos elementos deste documento podem ser objeto de direito de patente. A ABNT não deve ser considerada responsável pela identificação de quaisquer direitos de patentes.

A ISO 26000 foi elaborada pelo *ISO/TMB Working Group on Social Responsibility* (ISO/TMB WG SR) por meio de um processo *multi-partite* que envolveu especialistas de mais de 90 países e 40 organizações internacionais ou com ampla atuação regional envolvidas em diferentes aspectos da responsabilidade social. Esses especialistas vieram de seis diferentes grupos de partes interessadas: consumidores; governo; indústria; trabalhadores; organizações não governamentais (ONG); serviços, suporte, pesquisa, academia e outros. Além disso, buscou-se um equilíbrio entre países em desenvolvimento e desenvolvidos, assim como um equilíbrio entre gêneros na elaboração dos grupos. Apesar dos esforços feitos para assegurar uma participação equilibrada de todos os grupos de partes interessadas, um equilíbrio total e equitativo de partes interessadas foi limitado por diversos fatores, inclusive a disponibilidade de recursos e a necessidade de conhecimento do idioma inglês.

A ABNT NBR ISO 26000 foi elaborada na Comissão de Estudo Especial de Responsabilidade Social (ABNT/CEE-111), que participou ativamente da elaboração da ISO 26000, cujo conteúdo técnico foi amplamente discutido e divulgado no Brasil em eventos e reuniões desta Comissão, utilizando também o processo multi-partite.

Esta Norma é uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação, à ISO 26000:2010 e, conforme ISO/IEC Guide 21-1:2005, contém as seguintes adequações:

- substituição do prefácio da Norma Internacional pelo prefácio nacional;
- substituição de “esta Norma Internacional” por “esta Norma”;
- inclusão da referência aos documentos técnicos ABNT idênticos aos da ISO, quando existentes. Por exemplo, ABNT NBR ISO 9000 ao invés de ISO 9000.

Os termos e definições da Seção 2 e os documentos referenciados na bibliografia foram mantidos na mesma ordem do texto original em inglês.

O Escopo desta Norma Brasileira em inglês é o seguinte:

### Scope

*This International Standard provides guidance to all types of organizations, regardless of their size or location, on:*

- a) concepts, terms and definitions related to social responsibility;*
- b) the background, trends and characteristics of social responsibility;*
- c) principles and practices relating to social responsibility;*
- d) the core subjects and issues of social responsibility;*

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- e) *integrating, implementing and promoting socially responsible behaviour throughout the organization and, through its policies and practices, within its sphere of influence;*
- f) *identifying and engaging with stakeholders; and*
- g) *communicating commitments, performance and other information related to social responsibility.*



## Introdução

Organizações em todo o mundo, assim como suas partes interessadas, estão se tornando cada vez mais cientes da necessidade e dos benefícios do comportamento socialmente responsável. O objetivo da responsabilidade social é contribuir para o desenvolvimento sustentável.

O desempenho da organização em relação à sociedade em que opera e ao seu impacto no meio ambiente se tornou uma parte crucial na avaliação de seu desempenho geral e de sua capacidade de continuar a operar de forma eficaz. Isso, em parte, reflete o reconhecimento cada vez maior da necessidade de assegurar ecossistemas saudáveis, igualdade social e boa governança organizacional. A longo prazo, todas as atividades das organizações dependem da saúde dos ecossistemas do mundo. As organizações estão sujeitas a uma investigação mais criteriosa por parte de suas diversas partes interessadas. A percepção e a realidade do desempenho em responsabilidade social da organização podem influenciar, além de outros, os seguintes fatores:

- sua vantagem competitiva;
- sua reputação;
- sua capacidade de atrair e manter trabalhadores e/ou conselheiros, sócios e acionistas, clientes ou usuários;
- a manutenção da moral, do compromisso e da produtividade dos empregados;
- a percepção de investidores, proprietários, doadores, patrocinadores e da comunidade financeira; e
- sua relação com empresas, governos, mídia, fornecedores, organizações pares, clientes e a comunidade em que opera.

Esta Norma fornece orientações sobre os princípios subjacentes à responsabilidade social, reconhecendo a responsabilidade social e o engajamento das partes interessadas, os temas centrais e as questões pertinentes à responsabilidade social (ver Tabela 2) e formas de integrar o comportamento socialmente responsável na organização (ver Figura 1). Esta Norma salienta a importância de resultados e melhorias no desempenho em responsabilidade social.

Esta Norma visa ser útil para todos os tipos de organizações nos setores privado, público e sem fins lucrativos, sejam elas grandes ou pequenas, com operações em países desenvolvidos ou em desenvolvimento. Embora nem todas as partes desta Norma tenham a mesma utilidade para todos os tipos de organizações, todos os temas centrais são relevantes para todas as organizações. Todos os temas centrais contêm várias questões e é responsabilidade de cada organização individualmente identificar quais questões são relevantes e significativas para ela abordar, por meio de suas considerações e por meio do diálogo com as partes interessadas.

Organizações governamentais, como qualquer outra organização, podem desejar usar esta Norma. Entretanto, esta Norma não pretende substituir, alterar ou, de qualquer outra forma, modificar as obrigações do Estado.

Cada organização é estimulada a se tornar mais socialmente responsável ao usar esta Norma.

Reconhecendo que as organizações se encontram em diferentes estágios de entendimento e integração da responsabilidade social, esta Norma foi concebida para ser utilizada tanto pela organização que começa a abordar o tema da responsabilidade social como aquela mais experiente em sua implementação. A organização iniciante pode achar úteis a leitura e a aplicação desta Norma como um guia sobre responsabilidade social, enquanto que o usuário mais experiente pode desejar usar o documento para melhorar práticas já existentes e integrar a responsabilidade social ainda mais na organização. Apesar desta Norma ter sido concebida para ser lida e usada como um todo, leitores que buscam informações específicas sobre responsabilidade social podem achar útil a estrutura descrita na Tabela 1. O Box 1 fornece informações resumidas para auxiliar os usuários desta Norma.

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

Esta Norma fornece diretrizes para os usuários e não visa nem é apropriada a fins de certificação. Quaisquer ofertas de certificação ou alegações de ser certificado pela ABNT NBR ISO 26000 constituem declarações falsas, incompatíveis com a intenção ou propósito desta Norma.

A menção a qualquer iniciativa ou ferramenta voluntária no Anexo A desta Norma não significa que a ABNT endossa ou confere importância especial a essa iniciativa ou ferramenta.

**Tabela 1 – Estrutura da ABNT NBR ISO 26000**

<b>Título da Seção</b>	<b>Número da Seção</b>	<b>Descrição do conteúdo da Seção</b>
Escopo	Seção 1	Define o escopo desta Norma e identifica certas limitações e exclusões.
Termos e definições	Seção 2	Identifica e fornece a definição de termos-chave de importância fundamental para a compreensão da responsabilidade social e o uso desta Norma.
Compreensão da responsabilidade social	Seção 3	Descreve os fatores e condições importantes que influenciaram o desenvolvimento da responsabilidade social e que continuam a afetar sua natureza e prática. Descreve também o próprio conceito de responsabilidade social – seu significado e aplicação em organizações. A Seção inclui orientações para organizações de pequeno e médio portes sobre o uso desta Norma.
Princípios da responsabilidade social	Seção 4	Introduz e explica os princípios da responsabilidade social.
Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento de partes interessadas	Seção 5	Aborda duas práticas de responsabilidade social: o reconhecimento da organização de sua responsabilidade social e a identificação e engajamento de suas partes interessadas. Fornece orientações sobre a relação entre uma organização, suas partes interessadas e a sociedade, sobre o reconhecimento dos temas e questões centrais de responsabilidade social e sobre a esfera de influência da organização.
Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social	Seção 6	Explica os temas centrais e questões associadas referentes a responsabilidade social (ver Tabela 2). Para cada tema central, são fornecidas informações sobre seu escopo, sua relação com a responsabilidade social e respectivos princípios e considerações, ações e expectativas.
Orientações sobre a integração da responsabilidade social em toda a organização	Seção 7	Fornece orientações sobre como colocar a responsabilidade social em prática em uma organização. Isso inclui orientações relacionadas a: compreender a responsabilidade social da organização, integrar a responsabilidade social em toda a organização, comunicar sobre responsabilidade social, melhorar a credibilidade da organização em relação à responsabilidade social, analisar o progresso, melhorar o desempenho e avaliar iniciativas voluntárias em responsabilidade social.

Tabela 1 (continuação)

Título da Seção	Número da Seção	Descrição do conteúdo da Seção
Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias para a responsabilidade social	Anexo A	Apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social que abordam aspectos de um ou mais temas centrais ou a integração da responsabilidade social em toda a organização.
Abreviaturas	Anexo B	Contém abreviaturas usadas nesta Norma.
Bibliografia		Inclui referências a instrumentos internacionais de reconhecida autoridade e Normas ISO mencionadas como fonte no corpo desta Norma.

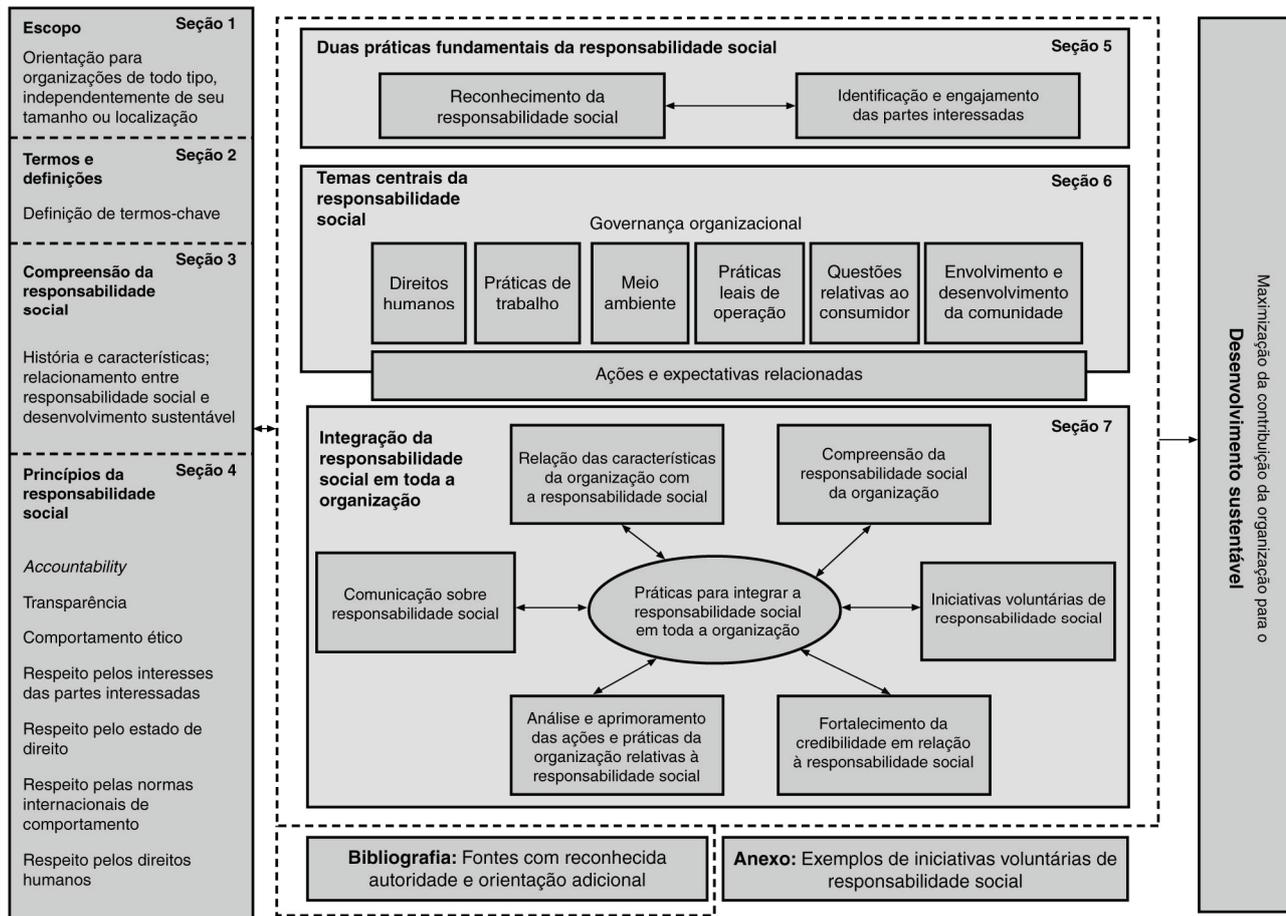
Tabela 2 — Temas centrais e questões de responsabilidade social

Temas centrais e questões	Descritos na subseção
Tema central: Governança organizacional	6.2
Tema central: Direitos humanos	6.3
Questão 1: <i>Due diligence</i>	6.3.3
Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos	6.3.4
Questão 3: Evitar cumplicidade	6.3.5
Questão 4: Resolução de queixas	6.3.6
Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis	6.3.7
Questão 6: Direitos civis e políticos	6.3.8
Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais	6.3.9
Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho	6.3.10
Tema central: Práticas de trabalho	6.4
Questão 1: Emprego e relações de trabalho	6.4.3
Questão 2: Condições de trabalho e proteção social	6.4.4
Questão 3: Diálogo social	6.4.5
Questão 4: Saúde e segurança no trabalho	6.4.6
Questão 5: Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho	6.4.7
Tema central: Meio ambiente	6.5
Questão 1: Prevenção da poluição	6.5.3

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Tabela 2 (continuação)

Temas centrais e questões	Descritos na subseção
Questão 2: Uso sustentável de recursos	6.5.4
Questão 3: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas	6.5.5
Questão 4: Proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração de <i>habitats</i> naturais	6.5.6
Tema central: Práticas leais de operação	6.6
Questão 1: Práticas anticorrupção	6.6.3
Questão 2: Envolvimento político responsável	6.6.4
Questão 3: Concorrência leal	6.6.5
Questão 4: Promoção da responsabilidade social na cadeia de valor	6.6.6
Questão 5: Respeito ao direito de propriedade	6.6.7
Tema central: Questões relativas ao consumidor	6.7
Questão 1: <i>Marketing</i> leal, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas	6.7.3
Questão 2: Proteção à saúde e segurança do consumidor	6.7.4
Questão 3: Consumo sustentável	6.7.5
Questão 4: Atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias	6.7.6
Questão 5: Proteção e privacidade dos dados do consumidor	6.7.7
Questão 6: Acesso a serviços essenciais	6.7.8
Questão 7: Educação e conscientização	6.7.9
Tema central: Envolvimento e desenvolvimento da comunidade	6.8
Questão 1: Envolvimento da comunidade	6.8.3
Questão 2: Educação e cultura	6.8.4
Questão 3: Geração de emprego e capacitação	6.8.5
Questão 4: Desenvolvimento tecnológico e acesso às tecnologias	6.8.6
Questão 5: Geração de riqueza e renda	6.8.7
Questão 6: Saúde	6.8.8
Questão 7: Investimento social	6.8.9



**Figura 1 — Visão geral esquemática da ABNT NBR ISO 26000**

A Figura 1 apresenta uma visão geral da ABNT NBR ISO 26000 e visa ajudar as organizações a entenderem como usar esta norma. Ver abaixo orientações para uso desta norma:

- Após considerar as características da responsabilidade social e sua relação com o desenvolvimento sustentável (Seção 3), sugere-se que a organização avalie os princípios de responsabilidade social descritos na Seção 4. Ao praticarem a responsabilidade social, convém que as organizações respeitem e contemplem esses princípios, juntamente com os princípios específicos a cada tema central (Seção 6).
- Antes de analisar os temas centrais e as questões de responsabilidade social, assim como cada uma das ações e expectativas relacionadas (Seção 6), convém que a organização considere duas práticas fundamentais da responsabilidade social: reconhecimento da sua responsabilidade social dentro da sua esfera de influência e identificação e engajamento de suas partes interessadas (Seção 5).
- Uma vez que os princípios tenham sido entendidos e os temas centrais e as questões relevantes e significativas de responsabilidade social tenham sido identificados, convém que a organização busque integrar a responsabilidade social em todas as suas decisões e atividades, usando as orientações fornecidas na Seção 7. Isso envolve práticas como: tornar a responsabilidade social parte integrante de suas políticas, cultura organizacional, estratégias e operações; desenvolver competências internas de responsabilidade social; promover comunicação interna e externa sobre responsabilidade social; e avaliar periodicamente essas ações e práticas referentes à responsabilidade social.
- Outras orientações sobre os temas centrais e práticas para integração da responsabilidade social estão disponíveis em fontes de reconhecida autoridade (Bibliografia) e em várias iniciativas e ferramentas voluntárias (alguns exemplos globais dessas iniciativas e ferramentas são apresentados no Anexo A).

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Ao abordar e praticar a responsabilidade social, o objetivo mais amplo da organização é maximizar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável.

### Box 1 – Informações resumidas para auxiliar os usuários dessa Norma Internacional

A ISO define norma como sendo um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetido, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto (ABNT ISO/IEC GUIA 2:2006<sup>[39]</sup>, definição 3.2).

#### Terminologia da ISO (baseada nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2, 2004, Anexo H)

Esta Norma não contém requisitos. Portanto, a palavra “deve”, que indica um requisito na linguagem da ISO, não é usada. As recomendações usam a expressão “convém que”. Em alguns países, certas recomendações da ISO 26000 estão incorporadas na legislação, sendo, portanto, legalmente requeridas.

A expressão “pode” é usada para indicar que alguma coisa é permitida ou possível, por exemplo, que uma organização ou indivíduo é capaz de fazer alguma coisa.

Uma Norma que forneça orientações não contém requisitos, mas admite-se que contenha recomendações.

Nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2, uma recomendação é definida como sendo “expressão que apresenta uma possibilidade mais apropriada entre várias, sem mencionar ou excluir outras, ou que um certo modo de proceder é preferível, mas não necessariamente exigível, ou ainda que (na forma negativa) outra possibilidade é desaconselhável, mas não proibida.”

Os termos que não estão definidos na Seção 2 são utilizados no seu senso comum, conforme as definições do dicionário.

#### Propósito do anexo informativo (baseado nas Diretivas ISO/IEC Parte 2, 2004, 6.4.1)

O Anexo A informativo desta Norma fornece informações adicionais que visam ajudar na compreensão e uso do documento; ele não é parte destas orientações, nem é mencionado no texto desta Norma. O Anexo A apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social. Fornece exemplos delas e chama atenção para orientações adicionais que possam estar disponíveis, ajudando os usuários a comparar suas práticas com as de outras organizações. O fato de uma iniciativa ou ferramenta estar elencada no Anexo A não significa que essa iniciativa ou ferramenta seja endossada pela ISO.

#### Bibliografia

A Bibliografia, que é parte integrante desta Norma, fornece informações para a identificação e localização dos documentos mencionados no texto. Faz referência a instrumentos internacionais de reconhecida autoridade para as recomendações contidas nesta Norma. Esses instrumentos podem conter outras orientações e informações úteis; convém que os usuários da ABNT NBR ISO 26000 os consulte para entender e implementar melhor a responsabilidade social. As referências estão indicadas no texto por números sobrescritos entre chaves.

NOTA As referências não estão numeradas na ordem de aparição dos documentos no texto. Os documentos da ISO estão listados primeiro e os outros documentos estão listados em ordem alfabética da organização que os publicou.

#### Boxes

Os boxes fornecem orientações adicionais ou exemplos ilustrativos. Convém que o texto do box não seja considerado menos importante do que outros textos.

## Diretrizes sobre Responsabilidade social

### 1 Escopo

Esta Norma fornece orientações para todos os tipos de organizações, independentemente do porte ou localização, sobre:

- a) conceitos, termos e definições referentes à responsabilidade social;
- b) o histórico, tendências e características da responsabilidade social;
- c) princípios e práticas relativas à responsabilidade social;
- d) os temas centrais e as questões referentes à responsabilidade social;
- e) 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;
- f) identificação e engajamento de partes interessadas; e
- g) comunicação de compromissos, desempenho e outras informações referentes à responsabilidade social.

Esta Norma pretende auxiliar as organizações a contribuírem para o desenvolvimento sustentável. Visa estimulá-las a irem além da conformidade legal, reconhecendo que conformidade com a lei é uma obrigação fundamental de qualquer organização e parte essencial de sua responsabilidade social. Pretende, ainda, promover uma compreensão comum da área de responsabilidade social e complementar outros instrumentos e iniciativas relacionados à responsabilidade social, e não a substituí-los.

Ao aplicar esta Norma, é aconselhável que a organização leve em consideração as diversidades sociais, ambientais, jurídicas, culturais, políticas e organizacionais, assim como as diferentes condições econômicas, desde que mantendo a consistência com as normas internacionais de comportamento.

Esta Norma não é uma norma de sistema de gestão. Não visa nem é apropriada a fins de certificação ou uso regulatório ou contratual. Quaisquer ofertas de certificação ou alegações de ser certificado pela ABNT NBR ISO 26000 constituem declarações falsas, incompatíveis com a intenção ou propósito desta Norma. Uma vez que esta Norma não contém requisitos, qualquer certificação não seria uma demonstração de conformidade com esta Norma.

Esta Norma visa orientar as organizações no tema responsabilidade social e pode ser usada como parte de atividades de políticas públicas. Todavia, para fins do Acordo de Marrakesh, que criou a Organização Mundial do Comércio (OMC), ela não tem a intenção de ser interpretada como uma “norma internacional”, “diretriz” ou “recomendação”, nem pretende fornecer uma base para qualquer suposição ou conclusão de que uma medida está em conformidade com as obrigações perante a OMC. Além disso, esta Norma não visa fornecer uma base para ações legais, reclamações, defesas ou outras demandas em qualquer processo internacional, nacional ou de outra natureza, nem tampouco pretende ser citada como evidência da evolução do direito internacional consuetudinário.

Esta Norma não visa impedir o desenvolvimento de normas nacionais que sejam mais específicas, mais exigentes ou de um tipo diferente.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 2 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições.

#### 2.1

##### **accountability** \*

condição de responsabilizar-se por decisões e atividades e prestar contas destas decisões e atividades aos órgãos de governança de uma organização, a autoridades legais e, de modo mais amplo, às partes interessadas da organização

#### 2.2

##### **consumidor**

membro individual do público em geral, que compra ou usa propriedades, produtos ou serviços para fins pessoais

#### 2.3

##### **cliente**

organização ou membro individual do público em geral, que compra propriedades, produtos ou serviços para fins comerciais, pessoais ou públicos

#### 2.4

##### **due diligence** \*\*

processo abrangente e pró-ativo de identificar os impactos sociais, ambientais e econômicos negativos reais e potenciais das decisões e atividades de uma organização ao longo de todo o ciclo de vida de um projeto ou atividade organizacional, visando evitar ou mitigar esses impactos

#### 2.5

##### **empregado**

indivíduo com uma relação reconhecida como um “vínculo empregatício” nas leis ou práticas nacionais

NOTA Empregado é um termo menos abrangente do que **trabalhador** (2.27).

#### 2.6

##### **meio ambiente**

arredores naturais em que uma organização opera, incluindo ar, água, solo, recursos naturais, flora, fauna, pessoas, espaço sideral e suas inter-relações

NOTA Neste contexto, arredores naturais estende-se do interior da organização até o sistema global.

#### 2.7

##### **comportamento ético**

comportamento que esteja de acordo com os princípios aceitos de uma conduta moral e correta no contexto de uma situação específica e que seja consistente com **normas internacionais de comportamento** (2.11)

#### 2.8

##### **eqüidade de gênero**

tratamento eqüitativo para mulheres e homens

NOTA Inclui igualdade de tratamento ou, em alguns casos, tratamento diferente, mas considerado equivalente em termos de direitos, benefícios, obrigações e oportunidades.

---

\* NOTA DA TRADUÇÃO: Accountability não possui termo correlato em português, sendo comumente interpretado como prestação de contas ou responsabilização.

\*\* NOTA DA TRADUÇÃO: *Due diligence* foi mantido em inglês, por não possuir termo correlato em português.

**2.9****impacto da organização****impacto**

mudança positiva ou negativa na sociedade, economia ou no **meio ambiente** (2.6), total ou parcialmente resultante das decisões e atividades passadas e presentes da organização

**2.10****iniciativa de responsabilidade social****iniciativa**

programa ou atividade expressamente dedicada a atingir um objetivo específico relacionado à **responsabilidade social** (2.18)

NOTA Iniciativas de responsabilidade social podem ser desenvolvidas, patrocinadas ou geridas por qualquer tipo de organização.

**2.11****normas internacionais de comportamento**

expectativas de comportamento organizacional socialmente responsável oriundas do direito internacional consuetudinário, dos princípios geralmente aceitos de leis internacionais ou de acordos intergovernamentais que sejam universalmente ou praticamente universalmente reconhecidos

NOTA 1 Acordos intergovernamentais incluem tratados e convenções.

NOTA 2 Apesar do direito internacional consuetudinário, dos princípios geralmente aceitos de leis internacionais e de acordos intergovernamentais serem originalmente direcionados a governos, eles expressam objetivos e princípios aos quais todas as organizações podem aspirar.

NOTA 3 As normas internacionais de comportamento evoluem com o tempo.

**2.12****organização**

entidade ou grupo de pessoas e instalações com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relações e com objetivos identificáveis

NOTA 1 Para os efeitos desta Norma, uma organização não inclui governo atuando em seu papel soberano para criar e fazer cumprir a legislação, exercer autoridade judicial, cumprir seu dever de criar políticas de interesse público ou honrar obrigações internacionais do Estado.

NOTA 2 Esclarecimentos sobre o significado de pequenas e médias empresas/organizações (PMO) são fornecidos em 3.3.

**2.13****governança organizacional**

sistema pelo qual uma **organização** (2.12) toma decisões e as implementa na busca de seus objetivos

**2.14****princípio**

base fundamental para processos decisórios ou comportamento

**2.15****produto**

artigo ou substância oferecida para venda ou que seja parte de um serviço prestado por uma **organização** (2.12)

**2.16****serviço**

ação de uma **organização** (2.12) para atender a uma demanda ou necessidade

**2.17****diálogo social**

negociação, consulta ou, simplesmente, troca de informações entre representantes de governos, empregadores e trabalhadores sobre assuntos de interesse comum relacionados a políticas econômicas e sociais

## ABNT NBR ISO 26000:2010

NOTA Nesta Norma, o termo diálogo social é usado somente com o sentido adotado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT).

**2.18**  
**responsabilidade social**  
responsabilidade de uma **organização** (2.12) pelos **impactos** (2.9) de suas decisões e atividades na sociedade e no **meio ambiente** (2.6), por meio de um **comportamento ético** (2.7) e transparente que

- contribua para o **desenvolvimento sustentável** (2.23), inclusive a saúde e bem-estar da sociedade;
- leve em consideração as expectativas das **partes interessadas** (2.20);
- esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as **normas internacionais de comportamento** (2.11); e
- esteja integrada em toda a **organização** (2.12) e seja praticada em suas relações

NOTA 1 Atividades incluem produtos, serviços e processos.

NOTA 2 Relações referem-se às atividades da organização dentro de sua **esfera de influência** (2.19).

**2.19**  
**esfera de influência**  
amplitude/extensão de relações políticas, contratuais, econômicas ou outras relações por meio das quais uma **organização** (2.12) tem a capacidade de afetar as decisões ou atividades de indivíduos ou organizações

NOTA 1 A capacidade de influenciar não implica, em si, responsabilidade de exercer influência.

NOTA 2 Quando esse termo aparecer nesta Norma, tem sempre que ser compreendido no contexto das orientações contidas em 5.2.3 e 7.3.3.

**2.20**  
**parte interessada**\*\*\*  
indivíduo ou grupo que tem um interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma **organização** (2.12)

**2.21**  
**engajamento de partes interessadas**  
atividade realizada para criar oportunidades de diálogo entre uma **organização** (2.12) e uma ou mais de suas **partes interessadas** (2.20) visando fornecer uma base sólida para as decisões da organização

**2.22**  
**cadeia de suprimentos**  
seqüência de atividades ou partes que fornecem **produtos** (2.15) ou **serviços** (2.16) para a **organização** (2.12)

NOTA Em alguns casos, o termo cadeia de suprimentos é compreendido como **cadeia de valor** (2.25). Entretanto, para os efeitos desta Norma, cadeia de suprimentos é usada conforme a definição acima.

**2.23**  
**desenvolvimento sustentável**  
desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades

NOTA Desenvolvimento sustentável refere-se à integração de objetivos de alta qualidade de vida, saúde e prosperidade com justiça social e manutenção da capacidade da Terra de suportar a vida em toda a sua diversidade. Esses objetivos sociais, econômicos e ambientais são interdependentes e reforçam-se mutuamente. Desenvolvimento sustentável pode ser tratado como uma forma de expressar as expectativas mais amplas da sociedade como um todo.

---

\*\*\* NOTA DA TRADUÇÃO: Parte interessada pode também ser chamada *stakeholder*.

## 2.24

### transparência

franqueza sobre decisões e atividades que afetam a sociedade, a economia e o **meio ambiente** (2.6), e o disposição de comunicá-las de forma clara, precisa, tempestiva, honesta e completa

## 2.25

### cadeia de valor

seqüência completa de atividades ou partes que fornecem ou recebem valor na forma de **produtos** (2.15) ou **serviços** (2.16)

NOTA 1 Partes que fornecem valor incluem fornecedores, **trabalhadores** terceirizados (2.27), empresas contratadas e outros.

NOTA 2 Partes que recebem valor incluem **clientes** (2.3), **consumidores** (2.2), conselheiros e outros usuários.

## 2.26

### grupo vulnerável

grupo de indivíduos que compartilham uma ou várias características que são a base para discriminação ou circunstâncias adversas sociais, econômicas, culturais, políticas ou de saúde, e que os priva de meios para gozar seus direitos ou igualdade de oportunidades

## 2.27

### trabalhador

aquele que realiza trabalho, seja **empregado** (2.5) ou trabalhador autônomo

## 3 Compreensão da responsabilidade social

### 3.1 A responsabilidade social das organizações: Histórico

O termo responsabilidade social tornou-se mais amplamente usado no início da década de 1970, embora vários aspectos da responsabilidade social já fossem objeto da ação de organizações e governos desde o final do século XIX e, em alguns casos, até mais cedo.

No passado, a atenção à responsabilidade social foi primeiramente focada nos negócios. O termo "responsabilidade social empresarial" (RSE) é mais conhecido para a maioria das pessoas do que "responsabilidade social".

A visão de que a responsabilidade social se aplica a todas as organizações surgiu conforme diferentes tipos de organizações, e não apenas as do mundo empresarial, reconheceram que também tinham responsabilidade pelo desenvolvimento sustentável.

Os elementos da responsabilidade social refletem as expectativas da sociedade em um momento específico, sendo, portanto, passíveis de mudança. Conforme as preocupações da sociedade mudam, suas expectativas em relação a organizações também mudam para refletir essas preocupações.

A noção inicial da responsabilidade social era centrada em atividades filantrópicas, como doações a instituições beneficentes. Temas como práticas de trabalho e práticas leais de operação surgiram há mais de um século. Outros temas, como direitos humanos, meio ambiente, defesa do consumidor e combate à fraude e à corrupção, foram acrescentados ao longo do tempo, conforme foram recebendo maior atenção.

Os temas centrais e questões identificados nesta Norma refletem a visão atual de boas práticas. As visões de boas práticas também irão, com certeza, mudar no futuro e outras questões podem ser consideradas elementos importantes da responsabilidade social.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 3.2 Tendências atuais da responsabilidade social

A conscientização sobre a responsabilidade social das organizações tem aumentado por inúmeras razões.

Globalização, maior mobilidade e acessibilidade, assim como a crescente disponibilidade de comunicação instantânea, significam que indivíduos e organizações em todo o mundo estão tendo maior facilidade de saber sobre as decisões e atividades das organizações, tanto das próximas como das distantes. Esses fatores dão às organizações a oportunidade de se beneficiar com a aprendizagem sobre novas formas de fazer as coisas e solucionar problemas. Isso significa que as decisões e atividades das organizações estão sujeitas a uma investigação cada vez mais aprofundada por uma série de grupos e indivíduos. Políticas ou práticas adotadas pelas organizações em diferentes lugares podem ser rapidamente comparadas.

A natureza global de algumas questões ambientais e de saúde, o reconhecimento da responsabilidade mundial pelo combate à pobreza, a crescente interdependência financeira e econômica e a crescente dispersão geográfica das cadeias de valor significam que assuntos relevantes para uma organização podem ter um alcance muito maior do que aqueles restritos à área mais imediata onde se localiza a organização. É importante que as organizações abordem a responsabilidade social sob quaisquer circunstâncias socioeconômicas. Documentos como a Declaração do Rio sobre Meio ambiente e Desenvolvimento <sup>[158]</sup>, a Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável <sup>[151]</sup>, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio <sup>[153]</sup> e a Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho <sup>[54]</sup> enfatizam essa interdependência mundial.

Ao longo das últimas décadas, a globalização tem resultado em um aumento no impacto de diferentes tipos de organizações, inclusive as do setor privado, as ONG e o governo, nas comunidades e no meio ambiente.

As ONG e as empresas têm se tornado prestadores de muitos serviços geralmente oferecidos pelo governo, especialmente em países onde os governos enfrentam sérios desafios e limitações, e têm sido incapazes de prestar serviços em áreas como saúde, educação e bem-estar. Conforme a capacidade dos governos de países se expande, os papéis dos governos e das organizações do setor privado sofrem mudanças.

Em tempos de crise econômica e financeira, convém que as organizações procurem manter suas atividades relacionadas à responsabilidade social. Essas crises têm um impacto significativo em grupos mais vulneráveis, o que sugere uma necessidade maior de responsabilidade social. Essas crises também apresentam uma oportunidade especial de se integrarem considerações sociais, econômicas e ambientais de forma mais eficaz em reformas de políticas e em decisões e atividades organizacionais. O Governo tem um papel crucial a desempenhar na percepção dessas oportunidades.

Consumidores, clientes, doadores, investidores e proprietários estão, de várias formas, exercendo influência financeira sobre organizações em relação à responsabilidade social. As expectativas da sociedade sobre o desempenho das organizações continuam a crescer. Em muitos lugares, a legislação que defende o direito da comunidade de obter informações dá às pessoas acesso a informações detalhadas sobre as decisões e atividades de algumas organizações. Um número crescente de organizações está se comunicando com suas partes interessadas, inclusive produzindo relatórios de responsabilidade social para atender às necessidades das partes interessadas de informações sobre o desempenho da organização.

Esses e outros fatores constituem o contexto da responsabilidade social e contribuem para a reivindicação de que as organizações demonstrem sua responsabilidade social.

### 3.3 Características da responsabilidade social

#### 3.3.1 Geral

A característica essencial da responsabilidade social (2.18) é a disposição da organização de incorporar considerações socioambientais em seus processos decisórios, bem como a *accountability* pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento transparente e ético que contribua para o desenvolvimento sustentável, esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja consistente com as normas internacionais de comportamento. Também implica que a responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas.

Uma parte interessada tem um ou mais interesses que podem ser afetados pelas decisões e atividades de uma organização. Esse interesse dá à parte interessada uma “participação” na organização, que cria uma relação com a organização. Essa relação não precisa ser formalizada ou mesmo reconhecida pela parte interessada ou pela organização. As partes interessadas podem também ser chamadas “*stakeholders*”. Ao determinar quais interesses de partes interessadas serão reconhecidos, convém que a organização considere a legalidade desses interesses e sua consistência com as normas internacionais de comportamento.

### 3.3.2 As expectativas da sociedade

A responsabilidade social envolve uma compreensão mais ampla das expectativas da sociedade. Um princípio fundamental da responsabilidade social é o respeito pelo estado de direito e conformidade com requisitos legais. A responsabilidade social, entretanto, também implica ações que vão além da conformidade legal e do reconhecimento de obrigações para com os outros que não sejam exigências legais. Essas obrigações provêm de valores éticos e outros valores amplamente aceitos.

Apesar das expectativas de comportamento socialmente responsável variarem entre países e culturas, convém que as organizações respeitem as normas internacionais de comportamento, como as definidas na Declaração Universal dos Direitos Humanos <sup>[156]</sup>, na Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável <sup>[157]</sup> e outros instrumentos.

A Seção 6 discorre sobre os temas centrais da responsabilidade social. Cada um desses temas inclui várias questões que possibilitarão a uma organização identificar seus impactos mais importantes na sociedade. A discussão de cada questão também descreve ações para lidar com esses impactos.

### 3.3.3 O papel das partes interessadas na responsabilidade social

A identificação e o engajamento de partes interessadas são fundamentais para a responsabilidade social. Convém que a organização determine quem tem interesse em suas decisões e atividades para que possa compreender seus impactos e como lidar com eles. Apesar das partes interessadas poderem ajudar uma organização a identificar a relevância de assuntos específicos para suas decisões e atividades, elas não substituem a sociedade como um todo na determinação de normas e expectativas de comportamento. Um assunto pode ser relevante para a responsabilidade social da organização mesmo quando não identificado especificamente pelas partes interessadas que ela consulta. Orientações adicionais sobre isso são fornecidas em 4.5 e na Seção 5.

### 3.3.4 Integração da responsabilidade social

Pelo fato da responsabilidade social dizer respeito a impactos potenciais e reais das decisões e atividades da organização, as atividades cotidianas regulares da organização constituem o comportamento mais importante a ser abordado. Convém que a responsabilidade social seja parte integrante da principal estratégia organizacional, com *accountability* em todos os níveis apropriados da organização, e que esteja refletida nos processos decisórios e seja levada em consideração na implementação das atividades.

A filantropia (nesse contexto entendida como doações a causas beneficentes) pode ter um impacto positivo na sociedade. Entretanto, convém que não seja usada por uma organização como um substituto da integração da responsabilidade social na organização.

Os impactos das decisões ou atividades da organização podem ser profundamente afetados por suas relações com outras organizações. A organização pode precisar trabalhar com outras para cuidar de suas responsabilidades. Isso pode incluir organizações pares, concorrentes (cuidando para evitar comportamento desleal), outras partes da cadeia de valor ou qualquer outra parte relevante dentro da esfera de influência da organização.

O Box 2 descreve a importância da igualdade de gênero e como ela se relaciona com a responsabilidade social.

**ABNT NBR ISO 26000:2010****Box 2 – Igualdade de gênero e responsabilidade social**

Todas as sociedades designam papéis para homens e mulheres. Papéis de gênero são comportamentos aprendidos que condicionam quais atividades e responsabilidades são percebidas como masculinas e femininas. Esses papéis de gênero às vezes discriminam as mulheres, mas também os homens. Em todos os casos, a discriminação de gênero limita o potencial de indivíduos, famílias, comunidades e sociedades.

Já foi demonstrado que há uma relação positiva entre igualdade de gênero e desenvolvimento socioeconômico, motivo pelo qual igualdade de gênero é um dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. A promoção da igualdade de gênero dentro das atividades e campanhas da organização é um importante componente da responsabilidade social.

Convém que as organizações revejam suas decisões e atividades para eliminar desequilíbrios de gênero e promover igualdade de gênero. As áreas incluem:

- a proporção de homens e mulheres na governança e na direção, visando atingir progressivamente paridade e eliminar barreiras de gênero;
- igualdade de tratamento para homens e mulheres trabalhadores no recrutamento, designação de tarefas, treinamento, oportunidades de progresso, remuneração e rescisão de contrato de trabalho;
- igualdade de remuneração para homens e mulheres trabalhadores por trabalhos de igual valor <sup>[57]</sup>;
- possibilidade de impactos diferenciados em homens e mulheres no que se refere à saúde e segurança no local de trabalho e na comunidade;
- decisões e atividades da organização que consideram igualmente as necessidades de homens e mulheres (por exemplo, verificação de quaisquer impactos diferenciados em homens e mulheres resultantes do desenvolvimento de produtos ou serviços específicos, ou análise de imagens de mulheres e homens apresentadas em quaisquer comunicações ou peças publicitárias divulgadas pela organização);
- benefícios tanto para mulheres como para homens decorrentes de campanhas e contribuições da organização para o desenvolvimento da comunidade, com atenção especial possivelmente dedicada à reparação de áreas onde um dos gêneros esteja em desvantagem.

A igualdade de gênero no engajamento de partes interessadas é um importante meio de se atingir a igualdade de gênero nas atividades da organização.

Para promover igualdade de gênero, as organizações podem considerar o uso de especialistas na abordagem de questões relacionadas a gênero.

As organizações são estimuladas a usar indicadores, metas e referências a melhores práticas para o monitoramento sistemático do progresso na busca pela igualdade de gênero <sup>[133][149]</sup>.

O Box 3 descreve como esta Norma cobre as atividades de pequenas e médias empresas/organizações (PMO).

**Box 3 – A ABNT NBR ISO 26000 e as pequenas e médias empresas/organizações (PMO)**

Organizações de pequeno e médio portes são aquelas cujo número de empregados ou tamanho das atividades financeiras estão abaixo de um determinado limite. O limiar do porte varia de país para país. Para os efeitos desta Norma, as PMO também incluem aquelas organizações muito pequenas, conhecidas como “micro” empresas/organizações.

A integração da responsabilidade social em uma PMO pode ser realizada por meio de ações práticas, simples e com boa relação custo-benefício, não precisando ser complexa ou dispendiosa. Devido ao seu pequeno porte e potencial de flexibilidade e inovação, as PMO podem, de fato, oferecer oportunidades especialmente boas para a responsabilidade social. São geralmente mais flexíveis em termos de gestão organizacional, e freqüentemente têm um contato próximo com as comunidades locais e a alta direção normalmente exerce uma influência mais imediata nas atividades da organização.

A responsabilidade social envolve a adoção de uma abordagem integrada de gestão das atividades e impactos da organização. Convém que a organização enfrente e monitore os impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, de forma a considerar tanto o porte da organização como seus impactos. Pode não ser possível para a organização remediar imediata e completamente todas as conseqüências negativas de suas decisões e atividades. Talvez seja necessário tomar decisões e estabelecer prioridades.

As seguintes considerações podem ser úteis. Convém que as PMO:

- levem em conta que procedimentos internos de gestão, relatos para as partes interessadas e outros processos podem ser mais flexíveis e informais para as PMO do que para as organizações maiores, desde que níveis adequados de transparência sejam preservados;
- estejam cientes de que, ao reverem os sete temas centrais e identificarem as questões relevantes, convém que o contexto, as condições, os recursos e os interesses das partes interessadas da organização sejam levados em conta, reconhecendo que todos os temas, mas não todas as questões, serão relevantes para todas as organizações;
- enfoquem desde o início as questões e impactos de maior relevância para o desenvolvimento sustentável. Convém que uma PMO tenha um plano para enfrentar as questões e impactos remanescentes dentro de um prazo razoavelmente breve;
- busquem ajuda de órgãos governamentais apropriados, organizações coletivas (como associações setoriais e organizações representativas ou pares) e órgãos nacionais de normalização para criarem manuais e programas práticos para uso desta Norma. Convém que esses manuais e programas sejam ajustados à natureza e às necessidades específicas das PMO e de suas partes interessadas; e
- quando apropriado, ajam coletivamente com organizações pares e setoriais em vez de individualmente, para poupar recursos e aumentar a capacidade de ação. Por exemplo, no caso de organizações que operam no mesmo contexto e setor, a identificação e o engajamento de partes interessadas podem, algumas vezes, ser mais eficazes se feitos coletivamente.

Ser socialmente responsável provavelmente beneficiará as PMO por razões mencionadas em outra parte desta Norma. As PMO podem perceber que outras organizações com as quais se relacionam consideram que fornecer suporte às iniciativas de uma PMO é parte de sua responsabilidade social.

Organizações com mais capacidade e experiência em responsabilidade social podem considerar a possibilidade de fornecer suporte às PMO, inclusive ajudando-as na conscientização sobre questões de responsabilidade social e boas práticas.

### 3.3.5 Relação entre responsabilidade social e desenvolvimento sustentável

Apesar de muitas pessoas usarem os termos responsabilidade social e desenvolvimento sustentável de forma intercambiável e de haver uma íntima relação entre esses termos, eles são conceitos diferentes.

**O desenvolvimento sustentável** é um conceito e um objetivo norteador amplamente aceito, que obteve reconhecimento internacional após a publicação, em 1987, do relatório Nosso Futuro Comum <sup>[174]</sup>, da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, da ONU. O desenvolvimento sustentável refere-se a satisfazer as necessidades do presente dentro dos limites ecológicos do planeta sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades. O desenvolvimento sustentável tem três dimensões – econômica, social e ambiental – as quais são interdependentes; por exemplo, a eliminação da pobreza requer a promoção da justiça social e do desenvolvimento econômico e a proteção ao meio ambiente.

A importância desses objetivos tem sido reiterada ao longo dos anos desde 1987 em numerosos fóruns internacionais, como a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada em 1992, e a Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, em 2002.

**A responsabilidade social** tem como foco a organização e refere-se às responsabilidades da organização com a sociedade e o meio ambiente. A responsabilidade social está intimamente ligada ao desenvolvimento sustentável.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Pelo fato do desenvolvimento sustentável tratar de objetivos econômicos, sociais e ambientais comuns a todas as pessoas, ele pode ser usado como forma de abarcar as expectativas mais amplas da sociedade a serem levadas em conta por organizações que buscam agir responsavelmente. Portanto, convém que um objetivo amplo de responsabilidade social da organização seja o de contribuir para o desenvolvimento sustentável.

Os princípios, práticas e temas centrais descritos nas seções seguintes desta Norma constituem a base para a implementação prática da responsabilidade social pela organização e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. As decisões e atividades da organização socialmente responsável podem trazer uma contribuição significativa para o desenvolvimento sustentável.

O objetivo do desenvolvimento sustentável é atingir um estado de sustentabilidade para a sociedade como um todo e para o planeta. Não diz respeito à sustentabilidade ou viabilidade permanente de uma organização específica. A sustentabilidade de uma determinada organização pode ou não ser compatível com a sustentabilidade da sociedade como um todo, a qual é obtida ao lidar-se com aspectos sociais, econômicos e ambientais de uma maneira integrada. Consumo sustentável, uso sustentável de recursos e meios de vida sustentáveis são relevantes a todas as organizações e têm a ver com a sustentabilidade da sociedade como um todo.

### 3.4 O Estado e a responsabilidade social

Esta Norma não pode substituir, alterar ou, de qualquer outra forma, mudar a obrigação do Estado de agir em nome do interesse público. Esta Norma não fornece orientação sobre o que convém que esteja sujeito a requisitos legais; tampouco pretende abordar questões que somente podem ser adequadamente resolvidas por meio de instituições políticas. Pelo fato de somente o Estado ter o poder de criar leis e aplicá-las, ele é diferente das organizações. Por exemplo, o dever do Estado de proteger os direitos humanos é diferente das responsabilidades das organizações no que diz respeito aos direitos humanos tratados nesta Norma.

O funcionamento adequado do Estado é indispensável para o desenvolvimento sustentável. O papel do Estado é essencial para assegurar a aplicação efetiva de leis e regulamentos de forma a promover uma cultura de cumprimento às leis. Organizações governamentais, como quaisquer outras organizações, podem querer usar esta Norma para informar suas políticas, decisões e atividades relacionadas aos aspectos da responsabilidade social. Os governos podem auxiliar as organizações em seus esforços para atuarem de forma socialmente responsável de muitas formas, como no reconhecimento e promoção da responsabilidade social. Entretanto, a promoção da responsabilidade social das organizações não é nem pode ser um substituto para o exercício efetivo dos deveres e responsabilidades do Estado.

## 4 Princípios da responsabilidade social

### 4.1 Geral

Esta seção fornece orientações sobre os sete princípios da responsabilidade social.

Ao abordar e praticar a responsabilidade social, o objetivo mais amplo da organização é maximizar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. Dentro desse objetivo, apesar de não haver uma lista definitiva de princípios da responsabilidade social, convém que as organizações respeitem os sete princípios descritos abaixo, assim como os princípios específicos de cada tema central descritos na Seção 6.

Convém que as organizações pautem seu comportamento em normas, diretrizes ou regras de conduta que estejam em conformidade com os princípios aceitos de uma conduta moral e correta no contexto de situações específicas, mesmo quando essas situações representarem um desafio à organização.

Ao aplicar esta Norma, é aconselhável que a organização leve em consideração as diversidades sociais, ambientais, jurídicas, culturais, políticas e organizacionais, assim como as diferentes condições econômicas, mantendo a consistência com as normas internacionais de comportamento.

## 4.2 Accountability

O princípio é: convém que a organização preste contas e se responsabilize por seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente.

Este princípio sugere que uma organização aceite a investigação apropriada e também aceite o dever de responder a esta investigação.

Este princípio envolve a obrigação de a direção de ser responsiva aos controladores da organização e de a organização ser responsiva às autoridades legais em relação a leis e regulamentos. A *accountability* pelo impacto global de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente também implica que a condição da organização de ser responsiva por aqueles afetados por suas decisões e atividades, assim como pela sociedade em geral varie de acordo com a natureza do impacto e das circunstâncias.

Ao aplicar este princípio, haverá um impacto positivo tanto na organização como na sociedade. O seu grau de aplicação pode variar, mas convém que sempre corresponda ao grau ou extensão do poder de influência. Aquelas organizações com grande poder de influência estão propensas a tomar mais cuidado com a qualidade de suas decisões e supervisão. A aplicação deste princípio também engloba aceitar a responsabilidade por erros, tomando as medidas cabíveis para remediá-los e adotando ações para evitar que se repitam.

Convém que uma organização preste contas e se responsabilize por:

- impactos de suas decisões e atividades na sociedade, no meio ambiente e na economia, especialmente conseqüências negativas significativas; e
- medidas tomadas para evitar a repetição de impactos negativos não intencionais ou imprevistos.

## 4.3 Transparência

O princípio é: convém que uma organização seja transparente em suas decisões e atividades que impactam na sociedade e no meio ambiente.

Convém que uma organização divulgue de forma clara, precisa e completa, e em grau razoável e suficiente, as políticas, decisões e atividades pelas quais é responsável, inclusive seus impactos conhecidos e prováveis na sociedade e no meio ambiente. Convém que essas informações estejam prontamente disponíveis e sejam diretamente acessíveis, assim como sejam compreensíveis para aqueles que tenham sido ou possam vir a ser afetados de modo significativo pela organização. Convém que sejam tempestivas, factuais e apresentadas de modo claro e objetivo para possibilitar que as partes interessadas avaliem precisamente o impacto que as decisões e atividades da organização têm em seus respectivos interesses.

O princípio da transparência não requer que informações confidenciais venham a público, nem implica fornecimento de informações que sejam privilegiadas ou que possam significar violação de obrigações legais, comerciais, de segurança ou de privacidade individual.

Convém que a organização seja transparente em relação a:

- propósito, natureza e localização de suas atividades;
- identificação de qualquer controle acionário na atividade da organização;
- como suas decisões são tomadas, implementadas e analisadas, incluindo a definição de papéis, responsabilidades, *accountabilities* e autoridades nas diferentes funções dentro da organização;
- padrões e critérios usados para avaliar seu próprio desempenho em relação à responsabilidade social;
- seu desempenho em questões relevantes e significativas da responsabilidade social;
- origens, montantes e aplicações de seus recursos financeiros;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- impactos conhecidos e prováveis de suas decisões e atividades para suas partes interessadas, na sociedade, na economia e no meio ambiente; e
- suas partes interessadas e critérios e procedimentos usados para identificá-los, selecioná-los e engajá-los.

### 4.4 Comportamento ético

O princípio é: convém que uma organização comporte-se eticamente.

Convém que o comportamento de uma organização baseie-se nos valores de honestidade, eqüidade e integridade. Esses valores implicam a preocupação com pessoas, animais e meio ambiente, bem como o compromisso de lidar com o impacto de suas atividades e decisões nos interesses das partes interessadas.

Convém que uma organização promova ativamente o comportamento ético por meio de:

- identificação e declaração de seus valores e princípios fundamentais;
- desenvolvimento e uso de estruturas de governança que ajudem a promover o comportamento ético dentro da organização, em seu processo decisório e em suas interações com outros;
- identificação, adoção e aplicação de padrões de comportamento ético apropriados a seus propósitos e atividades, e coerentes com os princípios descritos nesta Norma;
- estímulo e promoção da observância de seus padrões de comportamento ético;
- definição e comunicação dos padrões de comportamento ético esperados de sua estrutura de governança, empregados, fornecedores, terceirizados e, quando apropriado, de seus proprietários e gerentes e, especialmente, daqueles que têm a oportunidade de influenciar significativamente os valores, cultura, integridade, estratégia e operação da organização e das pessoas que atuam em seu nome, preservando a identidade da cultura local;
- prevenção ou solução de conflitos de interesse em toda a organização que poderiam, de outra forma, levar a um comportamento antiético;
- criação e manutenção de mecanismos de supervisão e controle para monitorar, apoiar e exigir comportamento ético;
- criação e manutenção de mecanismos para facilitar a denúncia de comportamento antiético sem medo de represálias;
- reconhecimento e enfrentamento de situações em que não haja leis e regulamentos locais ou que estes sejam conflitantes com o comportamento ético;
- adoção e aplicação de normas de comportamento ético reconhecidas internacionalmente ao realizar pesquisa envolvendo seres humanos<sup>[166]</sup>; e
- respeito ao bem-estar dos animais, quando suas vidas e existência forem afetadas, inclusive fornecendo condições decentes para manutenção, criação, produção, transporte e uso de animais<sup>[175]</sup>.

### 4.5 Respeito pelos interesses das partes interessadas

O princípio é: convém que uma organização respeite, considere e responda aos interesses de suas partes interessadas.

Apesar dos objetivos de uma organização poderem se limitar aos interesses de seus proprietários, conselheiros, clientes ou associados, outros indivíduos ou grupos podem também ter direitos, reivindicações ou interesses específicos que convém que sejam levados em conta. Coletivamente, esses indivíduos ou grupos compreendem as partes interessadas da organização.

Convém que a organização:

- identifique suas partes interessadas;
- reconheça e tenha a devida consideração pelos interesses e direitos legítimos de suas partes interessadas e responda às preocupações por elas expressas;
- reconheça que algumas partes interessadas podem afetar significativamente as atividades da organização;
- avalie e considere a capacidade relativa das partes interessadas de estabelecer contato, engajar-se e influenciar a organização;
- leve em conta a relação entre os interesses de suas partes interessadas, as expectativas mais amplas da sociedade e o desenvolvimento sustentável, assim como a natureza das relações das partes interessadas com a organização (ver também 3.3.1); e
- considere os pontos de vista das partes interessadas, cujos interesses possam ser afetados por uma decisão ou atividade, mesmo que não tenham um papel formal na governança da organização ou não estejam conscientes desses interesses.

#### 4.6 Respeito pelo estado de direito

O princípio é: convém que uma organização aceite que o respeito pelo estado de direito é obrigatório.

O estado de direito refere-se à supremacia da lei e, em especial, à idéia de que nenhum indivíduo ou organização está acima da lei e que o governo também está sujeito à lei. O estado de direito contrapõe-se ao exercício arbitrário do poder. Geralmente, está implícito no estado de direito que as leis e regulamentos são escritos, divulgados publicamente e aplicados de forma justa conforme procedimentos estabelecidos. No contexto da responsabilidade social, respeito pelo estado de direito significa que a organização obedece a todas as leis e regulamentos aplicáveis. Isso significa que convém que a organização tome medidas para estar ciente das leis e dos regulamentos aplicáveis e informar a todos dentro da organização sobre sua obrigação de cumprir e implementar essas medidas.

Convém que uma organização:

- cumpra requisitos legais em todas as jurisdições em que opera, mesmo que essas leis e regulamentos não sejam fiscalizados adequadamente;
- assegure-se de que suas relações e atividades estejam em conformidade com a estrutura legal pretendida e aplicável;
- mantenha-se informada de todas as obrigações legais; e
- avalie periodicamente sua conformidade com leis e regulamentos aplicáveis.

#### 4.7 Respeito pelas normas internacionais de comportamento

O princípio é: convém que uma organização respeite as normas internacionais de comportamento, ao mesmo tempo em que adere ao princípio de respeito pelo estado de direito.

- Em situações onde a legislação ou sua implementação não prevê salvaguardas socioambientais adequadas, convém que a organização esforce-se para respeitar no mínimo as normas internacionais de comportamento.
- Em países onde a legislação ou sua implementação contradigam as normas internacionais de comportamento, convém que a organização esforce-se para respeitar essas normas até onde seja possível.
- Em situações em que a legislação ou sua implementação seja conflitante com as normas internacionais de comportamento e quando o não cumprimento dessas normas traz conseqüências significativas, convém que a organização, conforme viável e apropriado, reveja a natureza de suas relações e atividades naquela jurisdição.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- Convém que a organização considere oportunidades e canais legítimos para buscar influenciar organizações e autoridades relevantes para sanar esses conflitos.
- Convém que a organização evite ser cúmplice das atividades de outra organização que não sejam consistentes com as normas internacionais de comportamento.

### Box 4 – Compreendendo a cumplicidade

Cumplicidade tem sentido jurídico e não jurídico.

No contexto jurídico, cumplicidade é definida em algumas jurisdições como estar envolvido em um ato ou omissão com efeito substancial no cometimento de um ato ilegal, como um crime, tendo conhecimento ou intenção de contribuir para esse ato ilegal.

A cumplicidade está associada ao conceito de favorecimento de um ato ilegal ou omissão.

Fora do contexto jurídico, cumplicidade advém de amplas expectativas sociais de comportamento. Nesse contexto, a organização pode ser considerada cúmplice quando colaborar com o cometimento de atos indevidos por outros que desrespeitem ou não sejam consistentes com normas internacionais de comportamento que a organização, por meio do exercício da *due diligence*, saiba ou convém que saiba que provocariam impactos negativos substanciais na sociedade, na economia ou no meio ambiente. Uma organização também pode ser considerada cúmplice quando silenciar sobre tais atos indevidos ou se beneficiar deles.

## 4.8 Respeito pelos direitos humanos

O princípio é: convém que uma organização respeite os direitos humanos e reconheça tanto sua importância como sua universalidade (ver também o tema central sobre direitos humanos em 6.3).

Convém que uma organização:

- respeite e, sempre que possível, promova os direitos previstos na Carta Internacional dos Direitos Humanos;
- respeite a universalidade desses direitos, ou seja, reconheça que eles são aplicáveis em todos os países, culturas e situações de forma unívoca;
- em situações em que os direitos humanos não estejam protegidos, tome medidas para respeitar os direitos humanos e evite tirar vantagens dessas situações; e
- em situações em que a legislação ou sua implementação não prevejam proteção adequada aos direitos humanos, siga o princípio de respeito pelas normas internacionais de comportamento (ver 4.7).

## 5 Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas

### 5.1 Geral

Essa seção aborda duas práticas fundamentais da responsabilidade social: o reconhecimento pela organização de sua responsabilidade social e a identificação e o engajamento pela organização com suas partes interessadas. Da mesma forma que os princípios descritos na Seção 4, convém que essas práticas estejam sempre presentes ao serem abordados os temas centrais da responsabilidade social descritos na Seção 6.

O reconhecimento da responsabilidade social envolve a identificação de problemas resultantes dos impactos das decisões e atividades da organização, e também como convém que esses problemas sejam abordados de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável.

O reconhecimento da responsabilidade social também envolve o reconhecimento das partes interessadas da organização. Conforme descrito em 4.5, um princípio básico da responsabilidade social é que a organização respeite e considere os interesses de suas partes interessadas que serão afetados por suas decisões e atividades.

## 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social

### 5.2.1 Impactos, interesses e expectativas

Ao abordar sua responsabilidade social, convém que a organização compreenda três relações (ver Figura 2):

- **Entre a organização e a sociedade** Convém que a organização compreenda e reconheça como suas decisões e atividades impactam a sociedade e o meio ambiente. Convém que a organização também compreenda as expectativas da sociedade quanto ao comportamento responsável no tocante a esses impactos. Convém que isso seja feito refletindo sobre os temas centrais e questões de responsabilidade social (ver 5.2.2).
- **Entre a organização e suas partes interessadas** Convém que a organização esteja ciente de suas várias partes interessadas. Elas são os indivíduos ou grupos cujos interesses poderiam ser afetados pelas decisões e atividades da organização (ver 3.3.1);
- **Entre as partes interessadas e a sociedade** Convém que a organização compreenda a relação entre os interesses das partes interessadas que são afetados pela organização, por um lado, e as expectativas da sociedade por outro. Embora as partes interessadas sejam parte da sociedade, elas podem ter um interesse conflitante com as expectativas da sociedade. As partes interessadas têm interesses peculiares em relação à organização, que podem ser distinguidos das expectativas da sociedade de comportamento socialmente responsável referente a uma determinada questão. Por exemplo, o interesse de um fornecedor em ser pago e o interesse da sociedade no cumprimento dos contratos podem ser perspectivas diferentes sobre uma mesma questão.



NOTA Partes interessadas podem ter um interesse que não seja consistente com as expectativas da sociedade.

Figura 2 — Relação entre a organização, suas partes interessadas e a sociedade

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Ao reconhecer sua responsabilidade social, a organização precisará levar em conta as três relações. Provavelmente, a organização, suas partes interessadas e a sociedade terão perspectivas diferentes, porque seus objetivos podem não ser os mesmos. Convém que seja reconhecido que indivíduos e organizações podem ter muitos e distintos interesses que venham a ser afetados pelas decisões e atividades da organização.

### 5.2.2 Reconhecimento de temas centrais e questões relevantes da responsabilidade social

Uma forma eficaz da organização identificar sua responsabilidade social é familiarizar-se com as questões relativas à responsabilidade social nos seguintes sete temas centrais: governança organizacional; direitos humanos; práticas de trabalho; meio ambiente; práticas legais de operação; questões relativas ao consumidor; envolvimento e desenvolvimento da comunidade (ver 6.2 a 6.8).

Esses temas centrais cobrem os impactos econômicos, ambientais e sociais mais prováveis que convém que sejam tratados pelas organizações. Cada um desses temas centrais é analisado na Seção 6. A discussão de cada tema central aborda questões específicas que convém que a organização leve em conta ao identificar sua responsabilidade social. Cada tema central, mas não necessariamente cada questão, tem alguma relevância para todas as organizações.

A orientação em cada questão inclui uma série de ações que a organização deveria realizar e expectativas de como convém que a organização se comporte. Ao considerar sua responsabilidade social, convém que a organização identifique cada questão relevante para suas decisões e atividades, juntamente com suas respectivas ações e expectativas. Mais orientações para a identificação de questões podem ser encontradas em 7.2 e 7.3.

Convém considerar os impactos das decisões e atividades da organização à luz dessas questões. Além disso, os temas centrais e suas respectivas questões podem ser descritos ou categorizados de várias formas. Algumas considerações importantes, como saúde e segurança, economia e cadeia de valor, são tratadas em mais de um tema central na Seção 6.

Convém que a organização analise todos os temas centrais para identificar quais questões são relevantes. Convém que a identificação de questões relevantes seja seguida de uma avaliação da significância dos impactos da organização. Convém que a significância de um impacto seja avaliada considerando-se tanto as partes interessadas envolvidas como de que forma o impacto afeta o desenvolvimento sustentável.

Ao reconhecer os temas centrais e as questões de sua responsabilidade social, a organização é ajudada ao considerar as interações com outras organizações. Convém que a organização avalie o impacto de suas decisões e atividades nas partes interessadas.

Convém que a organização que busca reconhecer sua responsabilidade social considere tanto as exigências legais como outras obrigações que existam. Obrigações legais incluem leis e regulamentos aplicáveis, assim como obrigações referentes a questões sociais, econômicas ou ambientais que possam existir em contratos exigíveis. Convém que a organização avalie os compromissos assumidos com a responsabilidade social. Tais compromissos poderiam constar em códigos de conduta ou diretrizes éticas ou em obrigações de conselheiros, sócios e acionistas de associações às quais a organização pertença.

O reconhecimento da responsabilidade social é um processo contínuo. Convém que a organização determine os impactos potenciais de suas decisões e atividades e os levem em conta na fase de planejamento de novas atividades. Convém que atividades em andamento sejam analisadas, conforme necessário, para assegurar que a responsabilidade social da organização continue sendo contemplada e para determinar se novas questões precisam ser levadas em conta.

### 5.2.3 Responsabilidade social e esfera de influência de uma organização

Uma organização é responsável pelos impactos de suas decisões e atividades sobre as quais exerça controle formal e/ou de fato (controle de fato – *de facto* – refere-se a situações em que uma organização tem a capacidade de ditar as decisões e atividades de uma outra parte, mesmo quando ela não tiver a autoridade legal ou formal para tanto). Tais impactos podem ser intensos. Além de ser responsável por suas próprias decisões e atividades, organização pode, em algumas situações, ter a capacidade de afetar o comportamento de organizações/partes com as quais se relaciona. Tais situações são consideradas dentro da esfera de influência de uma organização.

Essa esfera de influência inclui relações dentro e além da cadeia de valor da organização. Entretanto, não necessariamente a totalidade da cadeia de valor de uma organização estará dentro de sua esfera de influência. Ela pode incluir as associações formais e informais de que participa, assim como organizações pares ou concorrentes.

Uma organização não terá sempre a responsabilidade de exercer influência simplesmente porque é capaz de fazê-lo. Por exemplo, ela não pode ser responsabilizada pelos impactos de outras organizações sobre as quais pode ter alguma influência se o impacto não for resultado de suas decisões e atividades. Entretanto, haverá situações em que a organização terá responsabilidade de exercer influência. Essas situações são determinadas pelo quanto os relacionamentos da organização estão contribuindo para os impactos negativos.

Haverá também situações em que, embora a organização não tenha responsabilidade de exercer influência, pode, entretanto, desejar ou ser solicitada a fazê-lo de forma voluntária.

Uma organização pode decidir ter ou não relações com outra organização e a natureza e grau dessa relação. Haverá situações em que uma organização terá a responsabilidade de estar alerta aos impactos causados pelas decisões e atividades de outras organizações e tomar medidas para evitar ou mitigar os impactos negativos que permeiam sua relação com essas organizações.

Convém que, ao avaliar sua esfera de influência e determinar suas responsabilidades, uma organização exerça a *due diligence* para evitar contribuir com os impactos negativos de suas relações. Outras orientações podem ser encontradas em 7.3.3.

### **5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas**

#### **5.3.1 Geral**

A identificação e o engajamento das partes interessadas são fundamentais para abordar a responsabilidade social de uma organização.

#### **5.3.2 Identificação das partes interessadas**

Partes interessadas são organizações ou indivíduos que têm um ou mais interesses em quaisquer decisões ou atividades de uma organização. Pelo fato desses interesses poderem ser afetados por uma organização, é criada uma relação com a organização. Essa relação não precisa ser formal. A relação criada por esse interesse existe quer as partes tenham consciência dela ou não. Uma organização pode não estar sempre consciente de todas as suas partes interessadas, apesar de se recomendar que ela tente identificá-las. Da mesma forma, muitas partes interessadas podem não estar conscientes do potencial que uma organização tem de afetar seus interesses.

Nesse contexto, o interesse refere-se à base real ou potencial de uma reivindicação, ou seja, exigir algo que é devido ou exigir respeito a um direito. Essas reivindicações não necessariamente envolvem demandas financeiras ou direitos legais. Às vezes, uma reivindicação pode ser simplesmente o direito de ser ouvido. A relevância ou significância de um interesse é melhor determinada por sua relação com o desenvolvimento sustentável.

A compreensão de como indivíduos ou grupos são ou podem ser afetados pelas decisões e atividades de uma organização irá possibilitar a identificação dos interesses que estabelecem uma relação com a organização. Portanto, a determinação pela organização dos impactos de suas decisões e atividades irá facilitar a identificação de suas partes interessadas mais importantes (ver Figura 2).

As organizações podem ter muitas partes interessadas. Além disso, partes interessadas diferentes têm interesses variados e por vezes conflitantes. Por exemplo, os interesses dos residentes da comunidade poderiam incluir os impactos positivos de uma organização, como emprego, e os impactos negativos da mesma organização, como poluição.

Algumas partes interessadas são parte integrante da organização. Essas incluem quaisquer conselheiros, empregados ou proprietários da organização. Essas partes interessadas compartilham interesses comuns com o objeto da organização e com seu sucesso. Isso não significa, todavia, que todos os seus interesses em relação à organização serão os mesmos.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

O interesse da maioria das partes interessadas pode estar relacionado à responsabilidade social da organização e geralmente são muito semelhantes aos interesses da sociedade. Um exemplo é o interesse de um proprietário cujo imóvel perde valor devido a uma nova fonte de poluição.

Nem todas as partes interessadas da organização pertencem a grupos organizados que têm o propósito de representar seus interesses perante organizações específicas. Muitas partes interessadas podem não estar organizadas de forma alguma e, por essa razão, podem ser negligenciadas ou ignoradas. Esse problema pode ser de especial importância no que se refere a grupos vulneráveis e gerações futuras.

Grupos que defendem causas sociais ou ambientais podem ser partes interessadas de uma organização cujas decisões e atividades tenham um impacto relevante e significativo em suas causas.

Convém que uma organização examine se grupos que dizem falar em nome de partes interessadas específicas ou que defendem causas específicas são representativos e têm credibilidade. Em alguns casos, não será possível que interesses importantes sejam representados diretamente. Por exemplo, as crianças raramente possuem ou controlam grupos organizados e os animais selvagens estão impossibilitados de fazê-lo. Nesse caso, convém que uma organização dê atenção aos pontos de vista de grupos confiáveis que buscam proteger tais interesses.

Para identificar as partes interessadas, convém que uma organização faça as seguintes perguntas:

- Com quem a organização tem obrigações legais?
- Quem poderia ser positivamente ou negativamente afetado pelas atividades ou decisões da organização?
- Quem provavelmente expressará preocupação com as decisões e atividades da organização?
- Quem se envolveu no passado quando preocupações semelhantes precisaram ser tratadas?
- Quem pode ajudar a organização a cuidar de impactos específicos?
- Quem pode afetar a capacidade da organização de arcar com suas responsabilidades?
- Quem seria desfavorecido se fosse excluído do engajamento?
- Quem da cadeia de valor é afetado?

### 5.3.3 Engajamento das partes interessadas

O engajamento das partes interessadas envolve diálogo entre a organização e uma ou mais de suas partes interessadas. Ele ajuda a organização a abordar sua responsabilidade social ao fornecer uma base sólida para suas decisões.

O engajamento das partes interessadas pode assumir várias formas. Pode ser iniciado por uma organização ou como uma resposta de uma organização a uma ou mais partes interessadas. Pode ocorrer em reuniões informais ou formais e pode adotar uma grande variedade de formatos, como reuniões individuais, conferências, *workshops*, audiências públicas, mesas-redondas, comitês consultivos, procedimentos regulares e estruturados de informação e consulta, negociação coletiva e fóruns na Internet. Convém que o engajamento das partes interessadas seja interativo. Ele visa dar oportunidade para que as opiniões das partes interessadas sejam ouvidas e sua característica principal é a comunicação de via dupla.

Há várias razões para uma organização engajar suas partes interessadas. O engajamento das partes interessadas pode ser usado para:

- aumentar a compreensão de uma organização dos prováveis efeitos de suas decisões e atividades em partes interessadas específicas;
- determinar como melhor aumentar os impactos benéficos das decisões e atividades da organização e como diminuir os impactos negativos;

- determinar se as alegações da organização acerca de sua responsabilidade social são vistas como confiáveis;
- ajudar uma organização a analisar seu desempenho para melhorá-lo;
- conciliar conflitos envolvendo seus interesses, os de suas partes interessadas e as expectativas da sociedade como um todo;
- abordar a relação entre os interesses das partes interessadas e as responsabilidades da organização com a sociedade como um todo;
- contribuir para a aprendizagem contínua da organização;
- cumprir obrigações legais (por exemplo, com empregados);
- tratar de interesses conflitantes, tanto entre a organização e a parte interessada, como entre partes interessadas;
- proporcionar para a organização os benefícios da obtenção de diferentes perspectivas;
- aumentar a transparência de suas decisões e atividades; e
- formar parcerias para atingir objetivos mutuamente benéficos.

Na maioria das situações, a organização já saberá, ou pode facilmente saber, quais são as expectativas da sociedade sobre a forma como convém que a organização cuide de seus impactos. Nessas circunstâncias, ela não precisa depender do engajamento de partes interessadas específicas para compreender essas expectativas, apesar do processo de engajamento das partes interessadas trazer outros benefícios. As expectativas da sociedade também são encontradas em leis e regulamentos, expectativas sociais ou culturais amplamente aceitas e em normas ou melhores práticas estabelecidas relativas a assuntos específicos. Expectativas referentes a interesses das partes interessadas podem ser encontradas nas subseções “Ações e expectativas relacionadas” que seguem a descrição de várias questões na Seção 6. Convém que as expectativas criadas pelo engajamento das partes interessadas venham se somar em vez de substituir as expectativas criadas sobre o comportamento da organização.

Convém que seja criado um processo justo e adequado, baseado no engajamento das partes interessadas mais importantes. Convém que o(s) interesse(s) das organizações ou indivíduos identificados como partes interessadas seja(m) genuíno(s). Convém que o processo de identificação busque se certificar de que elas tenham sido ou podem ser impactadas por qualquer decisão ou atividade. Quando for possível e prático, convém que o engajamento ocorra com as organizações mais representativas desse(s) interesse(s). Um engajamento eficaz das partes interessadas é baseado em boa fé e vai além das relações públicas.

Ao engajar partes interessadas, convém que uma organização não dê preferência a um grupo organizado, porque é mais “amigável” ou porque apóia seus objetivos mais do que outro grupo. Convém que uma organização não negligencie o engajamento das partes interessadas meramente, porque são silenciosas. Convém que uma organização não crie ou apóie grupos específicos para dar a impressão de que tem um parceiro de diálogo quando, na verdade, esse suposto parceiro não é independente. O verdadeiro diálogo com as partes interessadas envolve independência e a divulgação transparente de qualquer suporte financeiro ou apoio similar.

Convém que uma organização esteja ciente do efeito de suas decisões e atividades nos interesses e necessidades de suas partes interessadas. Convém que ela tenha a devida consideração por suas partes interessadas, assim como por suas diversas capacidades e necessidades de estabelecer contato e se engajar com a organização.

O engajamento das partes interessadas terá mais chances de ser significativo quando os seguintes elementos estiverem presentes: o motivo do engajamento for claramente compreendido; os interesses das partes interessadas tiverem sido identificados; a relação que esses interesses estabelecem entre a organização e a parte interessada for direta ou importante; os interesses das partes interessadas forem relevantes e significativos para o desenvolvimento sustentável; e as partes interessadas tiverem as informações e o conhecimento necessários para tomar suas decisões.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 6 Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social

#### 6.1 Geral

Para definir o escopo de sua responsabilidade social, identificar questões relevantes e estabelecer suas prioridades, convém que a organização aborde os seguintes temas centrais (ver também Figura 3):

- governança organizacional;
- direitos humanos;
- práticas de trabalho;
- meio ambiente;
- práticas leais de operação;
- questões relativas ao consumidor;
- envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

Aspectos econômicos, bem como aspectos referentes à saúde e segurança e cadeia de valor, são abordados ao longo dos sete temas centrais, quando apropriado. As diferentes maneiras como os homens e mulheres podem ser afetados por cada um dos sete temas centrais também são levadas em conta.

Cada tema central inclui uma série de questões de responsabilidade social, que são descritas nesta seção com suas ações e expectativas relacionadas. Uma vez que a responsabilidade social é dinâmica, refletindo a evolução dos interesses socioambientais e econômicos, outras questões podem aparecer no futuro.

Convém que as ações sobre esses temas e questões centrais se baseiem em princípios e práticas de responsabilidade social (ver Seções 4 e 5). Para cada tema central, convém que uma organização identifique e aborde todas as questões que sejam significativas ou relevantes para suas decisões e atividades (ver Seção 5). Ao avaliar a relevância de uma questão, convém levar em consideração objetivos de curto e longo prazos. Entretanto, não há uma ordem predeterminada em que convém que uma organização aborde os temas e questões centrais; isso dependerá da organização e de sua situação ou contexto particulares.

Embora os temas centrais sejam inter-relacionados e complementares, a natureza da governança organizacional é diferente de outros temas centrais (ver 6.2.1.2). Uma governança organizacional eficaz permite que uma organização aja sobre outros temas e questões centrais e implemente os princípios descritos na Seção 4.

Convém que uma organização tenha uma visão holística dos temas centrais, ou seja, que considere todos os temas e questões centrais e sua interdependência, em vez de concentrar-se somente em uma única questão. Convém que as organizações estejam cientes de que esforços para abordar uma questão podem envolver uma escolha em detrimento de outras questões. Convém que melhorias que visem especificamente uma questão não afetem negativamente outras questões ou criem impactos negativos no ciclo de vida de seus produtos e serviços, em suas partes interessadas ou na cadeia de valor.

Outras orientações sobre integração da responsabilidade social são fornecidas na Seção 7.

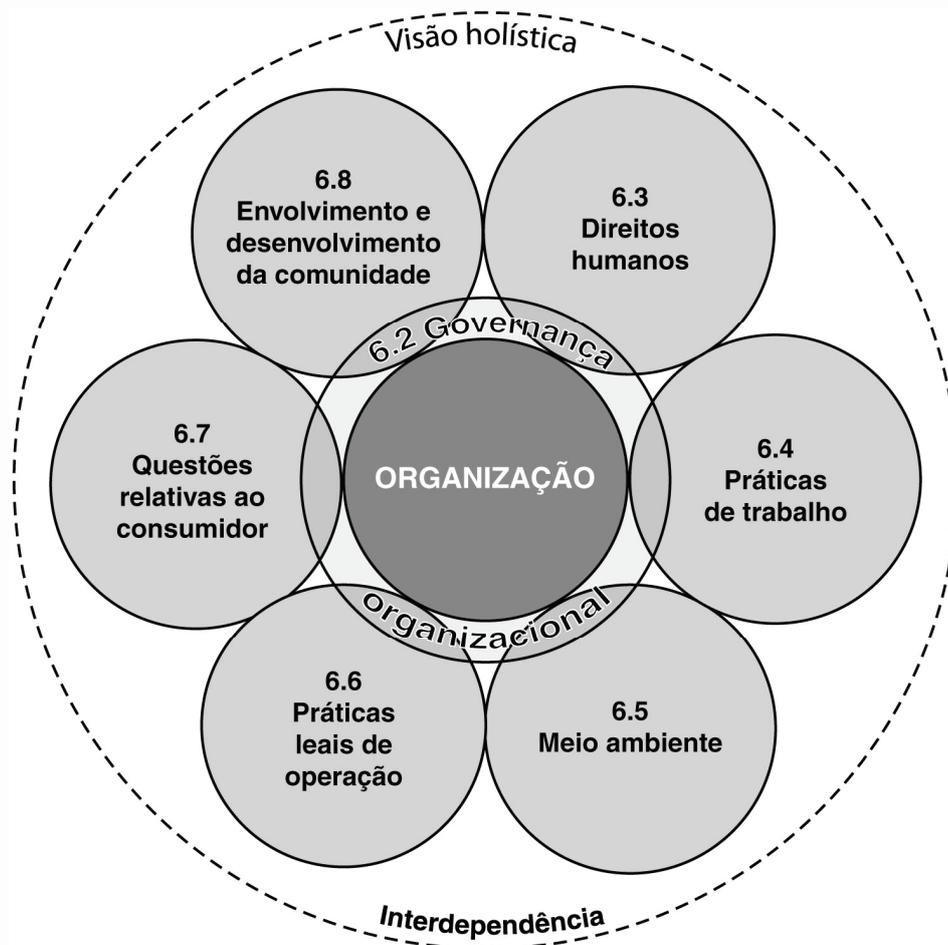


Figura 3 — Os sete temas centrais

Ao abordar esses temas e questões centrais e integrar a responsabilidade social em suas decisões e atividades, uma organização pode obter alguns benefícios importantes (ver Box 5).

#### Box 5 – Benefícios da responsabilidade social para uma organização

Há muitos benefícios que a responsabilidade social pode trazer para uma organização. Por exemplo:

- estímulo a um processo decisório com decisões fundamentadas e baseadas em uma melhor compreensão das expectativas da sociedade, das oportunidades associadas à responsabilidade social (inclusive um melhor controle dos riscos legais) e dos riscos de não ser socialmente responsável;
- melhoria das práticas de gestão de risco da organização;
- melhoria da reputação da organização e promoção de uma maior confiança por parte do público;
- suporte à licença de operação de uma organização;
- geração de inovação;
- melhoria da competitividade da organização, incluindo acesso a financiamento e *status* de parceiro preferencial;
- melhoria do relacionamento da organização com as suas partes interessadas, dessa forma expondo a organização a novas perspectivas e ao contato com diferentes partes interessadas;

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

- aumento da fidelidade, do envolvimento, da participação e da moral dos empregados;
- melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores de ambos os sexos;
- impacto positivo na capacidade da organização de recrutar, motivar e reter seus empregados;
- economia resultante do aumento de produtividade e eficiência no uso dos recursos, redução no consumo de energia e água, redução do desperdício e recuperação de subprodutos valiosos;
- maior confiabilidade e equidade das transações por meio de envolvimento político responsável, concorrência leal e ausência de corrupção; e
- prevenção ou redução de possíveis conflitos com consumidores referentes a produtos ou serviços.

**6.2 Governança organizacional****6.2.1 Visão geral de governança organizacional****6.2.1.1 Organizações e governança organizacional**

Governança organizacional é o sistema pelo qual uma organização toma e implementa decisões na busca de seus objetivos.

A governança organizacional pode compreender tanto mecanismos formais de governança, baseados em estruturas e processos definidos, como mecanismos informais, que emergem a partir da cultura e dos valores da organização, geralmente influenciados pelas pessoas que estão liderando a organização. A governança organizacional é uma função crucial de todo tipo de organização, assim como é a estrutura de tomada de decisão dentro da organização.

Os sistemas de governança variam, dependendo do porte e tipo da organização e do contexto ambiental, econômico, político, cultural e social em que opera. Eles são dirigidos por uma pessoa ou grupo de pessoas (proprietários, conselheiros, sócios ou acionistas, associados ou outros) e têm autoridade e responsabilidade na busca dos objetivos da organização.

**6.2.1.2 Governança organizacional e responsabilidade social**

Governança organizacional é o fator mais crucial para possibilitar que uma organização se responsabilize pelos impactos de suas decisões e atividades e integre a responsabilidade social em toda a organização e em seus relacionamentos.

A governança organizacional no contexto de responsabilidade social tem a característica especial de ser tanto um tema central sobre o qual convém que as organizações atuem como um meio de aumentar sua capacidade de se comportar de maneira socialmente responsável em relação aos outros temas centrais.

Essa característica especial provém do fato de que convém que uma organização que busca ser socialmente responsável tenha um sistema de governança organizacional que possibilite à organização fornecer supervisão e colocar em prática os princípios da responsabilidade social mencionados na Seção 4.

**6.2.2 Princípios e considerações**

Convém que uma governança eficaz se baseie na incorporação dos princípios da responsabilidade social (ver Seção 4) na tomada e implementação de decisões. Esses princípios são *accountability*, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de comportamento e respeito pelos direitos humanos (ver Seção 4). Além desses princípios, convém que uma organização considere as práticas, os temas centrais e as questões de responsabilidade social quando criar e analisar seu sistema de governança. Outras orientações sobre integração da responsabilidade social em toda a organização são dadas na Seção 7.

A liderança é também fundamental para uma governança organizacional eficaz. Isso é verdade não somente para o processo decisório, mas também para a motivação do empregado para praticar responsabilidade social e integrar a responsabilidade social na cultura organizacional.

A *due diligence* pode também ser uma abordagem útil para a organização ao tratar as questões de responsabilidade social. Para mais orientações, ver 7.3.1.

### 6.2.3 Processos e estruturas de tomada de decisões

#### 6.2.3.1 Descrição da questão

Os processos e estruturas de tomada de decisões que conduzem à responsabilidade social são aqueles que promovem o uso dos princípios e das práticas descritas nas Seções 4 e 5.

Toda organização tem processos e estruturas de tomada de decisões. Em alguns casos, são formais, sofisticados e até sujeitos a leis e regulamentos; em outros casos, são informais, oriundos da cultura e dos valores organizacionais. Convém que todas as organizações coloquem em vigor processos, sistemas, estruturas ou outros mecanismos que possibilitem a aplicação dos princípios e práticas de responsabilidade social<sup>[126][159]</sup>.

#### 6.2.3.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que os processos e estruturas de tomada de decisões de uma organização a habilitem a:

- criar estratégias, objetivos e metas que reflitam seu compromisso com a responsabilidade social;
- demonstrar comprometimento da liderança, bem como a *accountability*;
- criar e manter um ambiente e uma cultura em que os princípios da responsabilidade social (ver Seção 4) sejam praticados;
- criar um sistema de incentivos econômicos e não econômicos relativos ao desempenho em responsabilidade social;
- usar os recursos financeiros, naturais e humanos de forma eficiente;
- promover uma oportunidade justa para que grupos sub-representados (entre os quais mulheres e grupos raciais e étnicos) ocupem cargos de chefia na organização;
- equilibrar as necessidades da organização e de suas partes interessadas, levando em conta tanto as necessidades imediatas como as das gerações futuras;
- estabelecer processos de comunicação de via dupla com suas partes interessadas, identificando áreas de concordância e discordância e negociando para resolver possíveis conflitos;
- estimular a efetiva participação de todos os níveis de trabalhadores nas atividades de responsabilidade social da organização;
- equilibrar o nível de autoridade, responsabilidade e capacidade das pessoas que tomam decisões em nome da organização;
- acompanhar a implementação das decisões para assegurar que sejam seguidas de forma socialmente responsável e determinar a *accountability* dos resultados das decisões e atividades da organização, sejam eles positivos ou negativos; e
- periodicamente analisar e avaliar os processos de governança da organização; ajustar os processos de acordo com o resultado das análises e comunicar as mudanças em toda a organização.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 6.3 Direitos humanos

#### 6.3.1 Visão geral dos direitos humanos

##### 6.3.1.1 Organizações e os direitos humanos

Os direitos humanos são os direitos básicos conferidos a todos os seres humanos. Há duas grandes categorias de direitos humanos. A primeira categoria refere-se aos direitos civis e políticos e inclui direitos como o direito à vida e à liberdade, igualdade perante a lei e liberdade de expressão. A segunda categoria refere-se aos direitos econômicos, sociais e culturais e inclui direitos como o direito ao trabalho, o direito à alimentação, o direito ao mais alto possível padrão de saúde, o direito à educação e o direito à seguridade social.

Diversas normas morais, legais e intelectuais se baseiam na premissa de que os direitos humanos transcendem as leis ou tradições culturais. A primazia dos direitos humanos tem sido salientada pela comunidade internacional na Carta Internacional dos Direitos Humanos e nos instrumentos essenciais dos direitos humanos (conforme discutido no Box 6). De forma mais ampla, as organizações irão beneficiar-se de uma ordem social e internacional em que os direitos e as liberdades podem ser plenamente realizados.

Se, por um lado, a maioria das leis de direitos humanos refere-se às relações entre o Estado e os indivíduos, é amplamente reconhecido que as organizações não governamentais podem afetar os direitos humanos dos indivíduos e, portanto, têm responsabilidade de respeitá-los<sup>[42][43]</sup>.

#### **Box 6 – A Carta Internacional dos Direitos Humanos e os instrumentos fundamentais dos direitos humanos**

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (Declaração dos Direitos Humanos)<sup>[156]</sup> foi adotada pela Assembléia Geral da ONU em 1948 e é o instrumento de direitos humanos mais reconhecido em todo o mundo. Ela fornece a base para a legislação dos direitos humanos e alguns de seus elementos representam o direito internacional costumeiro, obrigatório para todos os Estados, indivíduos e organizações. A Declaração dos Direitos Humanos convoca cada indivíduo e cada órgão da sociedade a contribuir com a garantia dos direitos humanos. O Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais são tratados adotados pela Assembléia Geral da ONU em 1966 para ratificação pelos Estados e entraram em vigor em 1976. A Carta Internacional dos Direitos Humanos é constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, Pacto de Direitos Civis e Políticos<sup>[143]</sup> e Pacto de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais<sup>[144]</sup>, e seus protocolos facultativos, um dos quais visa abolir a pena de morte<sup>[152]</sup>.

Além disso, sete instrumentos internacionais essenciais dos direitos humanos fazem parte da legislação internacional dos direitos humanos, que visam: a eliminação de todas as formas de discriminação racial<sup>[141]</sup>, a eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres<sup>[133]</sup>, esforços contra a tortura e outros tratamentos ou penas cruéis, desumanos ou degradantes<sup>[132]</sup>, direitos da criança<sup>[135]</sup>, envolvimento de crianças em conflitos armados<sup>[147]</sup>, venda de crianças, prostituição e pornografia infantil<sup>[148]</sup>, proteção dos trabalhadores migrantes e de seus familiares<sup>[78][79][80][142]</sup>, proteção de todas as pessoas contra os desaparecimentos forçados<sup>[140]</sup> e direitos das pessoas com deficiência<sup>[134]</sup>. Juntos, esses instrumentos formam a base de todas as normas internacionais dos direitos humanos universais. Os instrumentos são obrigatórios para os Estados que os ratificaram. Alguns instrumentos permitem que sejam feitas denúncias individuais, sujeitas a regras de procedimentos descritas em protocolos facultativos.

##### 6.3.1.2 Direitos humanos e responsabilidade social

O reconhecimento e o respeito pelos direitos humanos são amplamente considerados essenciais para o estado de direito, para conceitos de justiça e equidade social, e como a base subjacente à maioria das instituições essenciais das sociedades, como o sistema judiciário.

Os Estados têm o dever e a responsabilidade de respeitar, proteger e cumprir os direitos humanos. As organizações têm a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, inclusive dentro de sua esfera de influência.

## 6.3.2 Princípios e considerações

### 6.3.2.1 Princípios

Os direitos humanos são inerentes, inalienáveis, universais, indivisíveis e interdependentes:

- são inerentes ao pertencerem a cada pessoa pelo fato de ser humana;
- são inalienáveis, porque as pessoas não podem consentir em abrir mão deles ou que governos ou quaisquer outras instituições as privem deles;
- são universais, porque se aplicam a todos, independentemente de sua situação;
- são indivisíveis no sentido de que nenhum direito humano pode ser seletivamente ignorado; e
- são interdependentes, porque a realização de um direito contribui para a realização de outros direitos.

### 6.3.2.2 Considerações

Os Estados têm o dever de proteger os indivíduos e grupos contra a violação dos direitos humanos, assim como o de respeitar e cumprir os direitos humanos dentro de sua jurisdição. Os Estados cada vez mais estimulam as organizações a tomar medidas baseadas em sua jurisdição para respeitar os direitos humanos, mesmo quando elas operam fora daquela jurisdição. É amplamente reconhecido que as organizações e os indivíduos têm o potencial de afetar e realmente afetam, direta e indiretamente, os direitos humanos. As organizações têm a responsabilidade de respeitar todos os direitos humanos, independentemente do Estado ser incapaz ou não desejar cumprir com seu dever de protegê-los. Respeitar os direitos humanos significa, antes de mais nada, não infringir os direitos dos outros. Essa responsabilidade envolve tomar medidas positivas para evitar a aceitação passiva ou a participação ativa por parte da organização na violação de direitos. Cumprir com sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos requer *due diligence*. Quando o Estado falha em seu dever de proteção, convém que a organização fique especialmente alerta para garantir que cumpre sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos; a *due diligence* para direitos humanos pode apontar a necessidade de ação além do necessário no curso normal dos negócios.

Algumas normas fundamentais do direito penal internacional impõem *accountability* e obrigação legal sobre indivíduos e organizações, assim como em Estados, por violação grave dos direitos humanos internacionais. Entre elas estão a proibição da tortura, crimes contra a humanidade, escravidão e genocídio. Em alguns países, as organizações estão sujeitas a processos judiciais nos termos da legislação nacional por crimes reconhecidos internacionalmente. Outros instrumentos de direitos humanos determinam o escopo das obrigações legais das organizações referentes aos direitos humanos e a forma de sua implementação e aplicação.

A responsabilidade básica das organizações não governamentais é respeitar os direitos humanos. Entretanto, uma organização pode se deparar com expectativas das partes interessadas de que ela vá além do respeito ou ela pode querer contribuir com a realização dos direitos humanos. O conceito de esfera de influência ajuda as organizações a compreender a extensão de suas oportunidades para apoiar os direitos humanos junto a diferentes detentores de direitos. Isso pode ajudar uma organização a analisar sua capacidade de influenciar ou estimular outras partes, os temas de direitos humanos em que mais pode impactar e quem são os detentores de direitos que estariam envolvidos.

As oportunidades de uma organização para apoiar os direitos humanos serão geralmente maiores entre suas próprias operações e empregados. Além disso, a organização terá oportunidade de trabalhar com seus fornecedores, pares ou outras organizações e a sociedade como um todo. Em certos casos, as organizações podem querer aumentar sua influência por meio de colaborações com outras organizações e indivíduos. A avaliação das oportunidades de ação e aumento de influência irá depender de determinadas circunstâncias, algumas específicas à organização e outras específicas ao contexto em que está operando. Entretanto, convém que as organizações sempre considerem a possibilidade de conseqüências negativas ou indesejáveis ao procurar influenciar outras organizações.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Convém que as organizações considerem a facilitação da educação em direitos humanos para promover a conscientização dos direitos humanos por parte dos detentores de direitos e daqueles com potencial para impactá-los.

### 6.3.3 Questão 1 dos direitos humanos: *Due diligence*

#### 6.3.3.1 Descrição da questão

Para respeitar os direitos humanos, as organizações têm a responsabilidade de exercer a *due diligence* para identificar, prevenir e abordar impactos reais ou potenciais nos direitos humanos resultantes de suas atividades ou de atividades daqueles com quem se relaciona. A *due diligence* também pode alertar uma organização sobre a responsabilidade de influenciar o comportamento de outros, quando eles possam ser causa de violações de direitos humanos e em que a organização possa, de alguma forma, estar implicada.

#### 6.3.3.2 Ações e expectativas relacionadas

Pelo fato de a *due diligence* se aplicar a todos os temas centrais, inclusive direitos humanos, mais orientações a seu respeito podem ser encontradas em 7.3.1. Especificamente em relação aos direitos humanos, convém que sejam incluídos em um processo de *due diligence*, de maneira apropriada ao porte e circunstâncias da organização, os seguintes componentes:

- uma política de direitos humanos para a organização que forneça orientações que façam sentido para quem esteja dentro da organização e para aqueles diretamente ligados à organização;
- um meio de avaliar como as atividades existentes e as propostas podem afetar os direitos humanos;
- um meio de integrar a política de direitos humanos em toda a organização;
- um meio de medir o desempenho ao longo do tempo, para conseguir fazer os ajustes necessários nas prioridades e na abordagem; e
- ações para abordar os impactos negativos de suas decisões e atividades.

### 6.3.4 Questão 2 dos direitos humanos: Situações de risco para os direitos humanos

#### 6.3.4.1 Descrição da questão

Há algumas circunstâncias e ambientes em que as organizações tendem a enfrentar desafios e dilemas referentes aos direitos humanos e em que o risco de violações dos direitos humanos pode ser exacerbado. Podem ser citados os seguintes:

- conflito <sup>[129]</sup> ou extrema instabilidade política, falência do sistema democrático ou judiciário, ausência de direitos políticos e outros direitos civis;
- pobreza, seca, graves desafios à saúde ou desastres naturais;
- envolvimento com atividades extrativas ou outras atividades que possam afetar significativamente recursos naturais, como água, florestas ou a atmosfera, ou conturbar comunidades;
- proximidade das operações com comunidades de povos indígenas <sup>[75][154]</sup>;
- atividades que possam afetar ou envolver crianças <sup>[81][82][116][117][135][147][148]</sup>;
- uma cultura de corrupção;
- cadeias de valor complexas que envolvam trabalho informal sem proteção legal; e
- necessidade de medidas intensivas para garantir a segurança das instalações ou de outros patrimônios.

### 6.3.4.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que as organizações tomem especial cuidado ao lidar com as situações mencionadas acima. Essas situações podem exigir um processo mais aprofundado de *due diligence* para assegurar o respeito aos direitos humanos. Isso poderia, por exemplo, ser feito por meio de uma avaliação independente do impacto nos direitos humanos.

Ao operar em ambientes em que uma ou mais dessas circunstâncias ocorrem, as organizações tendem a ver-se diante de julgamentos difíceis e complexos sobre como conduzir-se. Embora não haja nenhuma fórmula ou solução simples, convém que a organização baseie suas decisões na responsabilidade primordial de respeito aos direitos humanos e que contribua de maneira geral para a promoção e defesa do cumprimento dos direitos humanos.

Em sua resposta, convém que uma organização considere as possíveis conseqüências de suas ações, de forma que o objetivo de respeito aos direitos humanos seja realmente atingido. Em particular, é importante não complicar ou criar outras violações. Convém que a complexidade de uma situação não seja usada como desculpa para não agir.

### 6.3.5 Questão 3 dos direitos humanos: Evitar cumplicidade

#### 6.3.5.1 Descrição da questão

Cumplicidade tem sentido jurídico e não jurídico.

No contexto jurídico, cumplicidade é definida em algumas jurisdições como um ato ou omissão com efeito substancial no cometimento de um ato ilegal, como um crime, quando há conhecimento ou intenção de contribuir para esse ato ilegal.

A cumplicidade está associada ao conceito de favorecimento de um ato ilegal ou omissão.

Fora do contexto jurídico, cumplicidade advém de amplas expectativas sociais de comportamento. Nesse contexto, uma organização pode ser considerada cúmplice quando colaborar com o cometimento de atos indevidos por outros que desrespeitem ou não sejam consistentes com normas internacionais de comportamento que a organização, por meio do exercício da *due diligence*, saiba ou convém que saiba que provocariam impactos negativos substanciais na sociedade, na economia ou no meio ambiente. Uma organização também pode ser considerada cúmplice quando silenciar sobre tais atos indevidos ou se beneficiar deles.

Dessa forma, apesar de seus limites serem imprecisos e mutáveis, três formas de cumplicidade podem ser descritas:

- **Cumplicidade direta** Ocorre quando uma organização deliberadamente colabora com a violação dos direitos humanos.
- **Cumplicidade vantajosa** Ocorre quando uma organização ou qualquer uma de suas subsidiárias obtém vantagem diretamente da violação dos direitos humanos cometida por terceiros. Por exemplo, quando uma organização tolera a repressão por forças de segurança de um protesto pacífico contra suas decisões e atividades, ou o uso de medidas repressivas na vigilância de suas instalações, ou beneficia-se economicamente da violação de direitos fundamentais no trabalho por parte de fornecedores.
- **Cumplicidade silenciosa** Ocorre quando uma organização deixa de levar ao conhecimento das autoridades competentes violações sistemáticas ou contínuas dos direitos humanos, como não se pronunciar contra a discriminação sistemática na legislação trabalhista contra determinados grupos.

#### 6.3.5.2 Ações e expectativas relacionadas

Uma importante área com potencial para criar cumplicidade na violação dos direitos humanos são os serviços de segurança. Nesse sentido, entre outras coisas, convém que as organizações verifiquem se seus serviços de segurança respeitam os direitos humanos e são consistentes com as normas e padrões internacionais de aplicação da lei. Convém que o pessoal da segurança (empregados, terceirizados ou subcontratados) seja

## ABNT NBR ISO 26000:2010

adequadamente treinado, inclusive sobre o cumprimento das normas de direitos humanos, e que reclamações sobre procedimentos ou pessoal de segurança sejam tratadas e investigadas prontamente e, se conveniente, de forma independente. Além do mais, convém que uma organização exerça a *due diligence* para garantir que não esteja participando de violações dos direitos humanos cometidas por forças da segurança pública, facilitando as referidas violações ou se beneficiando delas.

Além disso, convém que uma organização:

- não forneça bens ou serviços a uma entidade que os use para cometer violações dos direitos humanos;
- não estabeleça uma parceria ou relação contratual formal ou informal com um parceiro que cometa violações dos direitos humanos no contexto da parceria ou na execução do serviço contratado;
- informe-se acerca das condições socioambientais em que os bens e serviços que ela compra são produzidos;
- garanta que não é cúmplice em qualquer deslocamento de pessoas de sua terra, a menos que isso ocorra em conformidade com a legislação nacional e com as normas internacionais, o que inclui a busca de todas as soluções alternativas e a garantia de que as partes afetadas obtiveram compensação adequada;
- considere fazer declarações públicas ou tomar outra medida para indicar que ela não coaduna a violação dos direitos humanos, como atos de discriminação, que ocorram na área trabalhista do país em questão; e
- evite relacionamento com entidades engajadas em atividades anti-sociais.

Uma organização pode se conscientizar, prevenir e abordar riscos de cumplicidade integrando aspectos comuns de parâmetros legais e sociais em seu processo de *due diligence*.

### 6.3.6 Questão 4 dos direitos humanos: Resolução de queixas

#### 6.3.6.1 Descrição da questão

Mesmo quando as instituições operam em situação ótima, podem ocorrer controvérsias sobre o impacto que as decisões e atividades da organização têm nos direitos humanos. Mecanismos eficazes de atendimento de queixas desempenham um papel importante no dever do Estado de proteção dos direitos humanos. Da mesma forma, para cumprir com sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos, convém que a organização estabeleça um mecanismo para que aqueles que acreditam que seus direitos humanos tenham sido violados levem essa queixa para a organização e busquem uma reparação. Convém que esse mecanismo não prejudique o acesso aos canais legais disponíveis. Convém que mecanismos não estatais não diminuam a força das instituições do Estado, particularmente os mecanismos jurídicos, mas podem fornecer outras oportunidades para recursos e indenizações.

#### 6.3.6.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que a organização estabeleça ou, de outra forma, garanta a disponibilidade de mecanismos de reparação para seu próprio uso e das suas partes interessadas. Para que esses mecanismos sejam eficazes, convém que sejam:

- **legítimos** Isso inclui estruturas de governança claras, transparentes e suficientemente independentes para assegurar que nenhuma parte de uma determinada queixa possa interferir na gestão justa do processo;
- **acessíveis** Convém que sua existência seja divulgada e que seja provida assistência adequada para as partes prejudicadas que podem sofrer barreiras ao acesso, como idioma, analfabetismo, falta de consciência ou de condições financeiras, distância, deficiência ou medo de represália;
- **previsíveis** Convém que haja procedimentos claros e conhecidos, um cronograma claro para cada etapa e clareza quanto aos tipos de processos e resultados que eles podem e não podem oferecer, bem como um meio de monitorar a implementação de qualquer resultado;

- **equitativos** Convém que as partes prejudicadas tenham acesso a fontes de informações, aconselhamento e conhecimento necessários para se envolver em um processo justo de queixa;
- **compatíveis com seus direitos** Convém que os resultados e recursos estejam de acordo com normas internacionais relativas a direitos humanos;
- **claros e transparentes** Embora o sigilo possa às vezes ser apropriado, convém que o processo e o resultado sejam suficientemente abertos a um exame público minucioso e dêem a devida importância ao interesse público; e
- **baseados no diálogo e na mediação** Convém que o processo busque soluções mutuamente acordadas para queixas por meio do engajamento entre as partes. Quando for desejável uma decisão judicial, convém que as partes mantenham o direito de buscá-la por mecanismos separados e independentes.

### 6.3.7 Questão 5 dos direitos humanos: Discriminação e grupos vulneráveis

#### 6.3.7.1 Descrição da questão

A discriminação envolve qualquer distinção, exclusão ou preferência que tenha o efeito de anular a igualdade de tratamento ou oportunidades, quando essa consideração se baseia em preconceito em vez de ter uma base legítima. Entre as bases ilegítimas de discriminação, podem ser mencionadas as seguintes: raça, cor, gênero, idade, idioma, propriedade, nacionalidade ou região, religião, origem étnica ou social, casta, situação econômica, deficiência, gravidez, pertencimento a um povo indígena, filiação sindical, filiação política, opiniões políticas ou outras opiniões. As mais recentes bases de discriminação proibidas incluem estado civil ou situação familiar, relacionamentos pessoais e estado de saúde, como ser portador de HIV/AIDS. A proibição da discriminação é um dos <sup>[71][78][133][134][136][137][138][139][141][143][149][150][156]</sup> mais fundamentais princípios da legislação internacional dos direitos humanos.

A participação total e efetiva e a inclusão social de todos os grupos, inclusive daqueles que são vulneráveis, dá e aumenta as oportunidades para todas as organizações e pessoas envolvidas. A organização tem muito a ganhar ao adotar uma abordagem ativa para assegurar igualdade de oportunidades e respeito a todos os indivíduos.

Grupos que sofrem discriminação persistente, que leva a desvantagens crônicas, são vulneráveis a mais discriminação, e convém que seus direitos humanos recebam maior atenção em termos de proteção e respeito pelas organizações. Tipicamente os grupos vulneráveis incluem as características descritas a seguir em 6.3.7.2, mas podem haver outros grupos vulneráveis na comunidade particular em que a organização opera.

A discriminação também pode ser indireta. Isso ocorre quando um dispositivo, prática ou critério aparentemente neutro, coloca pessoas com um determinado atributo em desvantagem em comparação a outras pessoas, salvo se o referido dispositivo, prática ou critério for objetivamente justificado por um fim legítimo e se os meios de se atingir esse fim forem apropriados e necessários.

#### 6.3.7.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização assegure-se de não praticar discriminação contra empregados, parceiros, clientes, partes interessadas, conselheiros, sócios ou acionistas e qualquer outro com quem a organização tenha contato ou em quem possa impactar.

Convém que uma organização examine suas operações e as operações de outras partes dentro de sua esfera de influência, para determinar se há alguma forma, direta ou indireta, de discriminação. Convém também que ela garanta que não esteja contribuindo com práticas discriminatórias por meio das relações ligadas às suas atividades. Se este for o caso, convém que a organização estimule e auxilie outras partes em sua responsabilidade de evitar a discriminação. Se isso não der resultado, convém que a organização reconsidere suas relações com tais organizações. Ela pode, por exemplo, fazer uma análise de maneiras típicas de interagir com mulheres, em comparação com homens, e considerar se as políticas e decisões a esse respeito são objetivas ou refletem estereótipos pré-concebidos. Ela pode desejar buscar aconselhamento de organizações locais ou internacionais com experiência em direitos humanos. Uma organização pode ser direcionada pelas descobertas e recomendações de procedimentos investigativos ou de monitoramento nacionais ou internacionais.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Convém que uma organização considere a facilitação da conscientização entre membros de grupos vulneráveis acerca de seus direitos.

Convém, ainda, que uma organização contribua para a reparação de discriminação ou de um legado de discriminação no passado, sempre que possível. Por exemplo, convém que ela se empenhe para empregar ou fazer negócios com organizações operadas por pessoas de grupos historicamente discriminados e, sempre que possível, apóie esforços visando o acesso à educação, à infra-estrutura ou a serviços sociais para grupos que não têm amplo acesso a eles.

A organização pode adotar uma visão positiva e construtiva sobre a diversidade entre as pessoas com quem interage. Ela poderia considerar não somente os aspectos de direitos humanos, como também os ganhos de suas operações em termos de valor agregado pelo pleno desenvolvimento de recursos humanos e relações humanas.

Os exemplos abaixo contêm a descrição de grupos vulneráveis juntamente com ações e expectativas específicas a eles relacionadas:

- **Mulheres e meninas** compõem metade da população mundial, mas freqüentemente lhes é negado o acesso a recursos e oportunidades iguais aos que recebem os homens e os meninos. As mulheres têm o direito de usufruir todos os direitos humanos sem discriminação, incluindo os direitos à educação, emprego, atividades econômicas e sociais, assim como o direito a decidir sobre casamento e assuntos familiares e o direito a tomar decisões sobre sua própria saúde reprodutiva. Convém que as políticas e atividades de uma organização tenham a devida consideração pelos direitos das mulheres e promovam a igualdade de tratamento entre mulheres e homens nas esferas econômica, social e política <sup>[133][149]</sup>.
- **Pessoas com deficiência** são geralmente vulneráveis, em parte devido a percepções errôneas sobre suas habilidades e capacidades. Convém que a organização contribua para assegurar que homens e mulheres com deficiência sejam tratados com dignidade, autonomia e plena participação na sociedade. Convém que o princípio da não discriminação seja respeitado e que a organização considere prover acesso razoável às suas instalações.
- **Crianças** são particularmente vulneráveis, em parte devido à sua situação de dependência. Ao tomar medidas que possam afetar as crianças, convém considerar primordialmente os melhores interesses das crianças. Convém que os princípios da Convenção sobre os Direitos da Criança, que incluem a não discriminação, o direito da criança à vida, sobrevivência, desenvolvimento e liberdade de expressão, sejam sempre respeitados e considerados <sup>[81][82][116][117][135][147][148]</sup>. Convém que as organizações tenham políticas para evitar que seus empregados se envolvam na exploração sexual e em outras formas de exploração de crianças.
- **Povos indígenas** podem ser considerados um grupo vulnerável porque sofreram discriminação sistemática, como colonização, expropriação de suas terras, *status* diferente de outros cidadãos e violações de seus direitos humanos. Os povos indígenas gozam de direitos coletivos e os indivíduos que pertencem aos povos indígenas compartilham dos direitos humanos universais, em especial ao direito de igualdade de tratamento e oportunidades. Os direitos coletivos incluem autodeterminação (que significa o direito de determinar sua identidade, sua situação política e a forma como desejam se desenvolver); acesso à terra, água e recursos tradicionais e gestão desses recursos; manutenção e fruição de seus costumes, cultura, idioma e conhecimento tradicional livres de discriminação; e gestão de sua propriedade cultural e intelectual <sup>[75][154]</sup>. Convém que a organização reconheça e respeite os direitos dos povos indígenas ao tomar suas decisões e realizar suas atividades. Convém, ainda, que a organização reconheça e respeite os direitos dos indivíduos pertencentes a um povo indígena ao tomar decisões e realizar atividades.
- **Migrantes, trabalhadores migrantes** e suas famílias podem também ser vulneráveis devido à sua origem estrangeira ou regional, principalmente se forem migrantes irregulares ou sem documentação. Convém que a organização respeite seus direitos e contribua para promover um clima de respeito pelos direitos humanos dos migrantes, trabalhadores migrantes e suas famílias <sup>[78][79][80][142]</sup>.
- **Pessoas discriminadas com base em sua descendência, inclusive casta.** Centenas de milhões de pessoas são discriminadas devido à sua situação hereditária ou de descendência. Essa forma de discriminação se baseia em um histórico de violação de direitos justificada pela noção errônea de que algumas pessoas são consideradas impuras ou menos dignas devido ao grupo em que nasceram. Convém que uma organização evite tais práticas e, sempre que possível, procure contribuir para a eliminação desses preconceitos.

- **Pessoas discriminadas com base em raça.** As pessoas sofrem discriminação pela sua raça, identidade cultural e origem étnica. Há um histórico de violação de direitos justificada pela noção errônea de que algumas pessoas são inferiores devido à cor da sua pele ou à sua cultura. O racismo está geralmente presente em regiões com histórico de escravidão ou opressão de um grupo racial por outro<sup>[141][150][156]</sup>.
- **Outros grupos vulneráveis** incluem, por exemplo, idosos, pessoas deslocadas, pobres, analfabetos, portadores de HIV/AIDS e grupos minoritários e religiosos.

### 6.3.8 Questão 6 dos direitos humanos: Direitos civis e políticos

#### 6.3.8.1 Descrição da questão

Os direitos civis e políticos incluem direitos absolutos, como o direito à vida, direito à vida com dignidade, direito de não ser submetido a tortura, direito à segurança pessoal, direito à propriedade, à liberdade e à integridade da pessoa e direito ao devido processo legal e a uma audiência justa ao enfrentar acusações de caráter penal. Incluem, ainda, liberdade de opinião e expressão, liberdade de reunião pacífica e de associação, liberdade para adotar e praticar uma religião ou crença, liberdade contra a ingerência arbitrária na privacidade, família, domicílio ou correspondência, liberdade contra ataques à honra ou à reputação, direito ao acesso a serviços públicos e a participar de eleições<sup>[143][152]</sup>.

#### 6.3.8.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização respeite todos os direitos civis e políticos. Alguns exemplos estão relacionados abaixo:

- vida dos indivíduos;
- liberdade de opinião e expressão. Convém que uma organização não procure reprimir as visões e opiniões de ninguém, mesmo quando a pessoa criticar a organização, interna ou externamente;
- liberdade de reunião pacífica e de associação;
- liberdade de buscar, receber e divulgar informações e idéias por quaisquer meios, independentemente de fronteiras nacionais;
- direito à propriedade, individualmente ou em conjunto com outros, e liberdade contra ser arbitrariamente privado de sua propriedade; e
- acesso ao devido processo legal e direito a uma audiência justa antes que sejam tomadas quaisquer medidas disciplinares internas. Convém que quaisquer medidas disciplinares sejam proporcionais e não envolvam punição física ou tratamento desumano ou degradante.

### 6.3.9 Questão 7 dos direitos humanos: Direitos econômicos, sociais e culturais

#### 6.3.9.1 Descrição da questão

Toda pessoa, como membro da sociedade, tem direitos econômicos, sociais e culturais necessários para sua dignidade e desenvolvimento pessoal, entre os quais os direitos a: educação; trabalho em condições dignas e favoráveis; liberdade de associação; um padrão adequado de saúde; padrão de vida adequado para sua saúde física e mental e bem-estar seu e de sua família; alimentação, vestuário, moradia, assistência médica e proteção social necessária, como segurança no caso de desemprego, doença, deficiência, viuvez, velhice ou outra falta de meio de vida em circunstâncias além do seu controle; prática de uma religião e cultura; e oportunidades genuínas para participar sem discriminação da tomada de decisões que apoiem práticas positivas e desencorajem práticas negativas em relação a esses direitos<sup>[144]</sup>.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 6.3.9.2 Ações e expectativas relacionadas

Para respeitar esses direitos, a organização tem a responsabilidade de exercer a *due diligence* para assegurar que ela não se envolva em atividades que infrinjam, obstruam ou impeçam a fruição desses direitos. Seguem alguns exemplos do que convém que uma organização faça para respeitar esses direitos. Convém que a organização avalie os impactos potenciais de suas decisões, atividades, produtos e serviços, bem como de seus novos projetos nesses direitos, incluindo os direitos da população local. Convém, ainda, que ela não limite ou negue o acesso, direta ou indiretamente, a um produto ou recurso essencial como a água. Por exemplo, convém que os processos de produção não comprometam o suprimento de recursos hídricos potáveis escassos. Convém que as organizações, quando apropriado, considerem a adoção ou manutenção de políticas específicas para assegurar a distribuição eficiente de bens e serviços essenciais onde essa distribuição estiver ameaçada.

Uma organização socialmente responsável também poderia contribuir para o cumprimento desses direitos, sempre que for apropriado, tendo em mente os diferentes papéis e capacidades de governos e organizações de proporcionar esses direitos.

Uma organização pode considerar, por exemplo:

- facilitar o acesso a educação e educação continuada para membros da comunidade e considerar dar apoio e oferecer as instalações, quando possível;
- somar esforços com outras organizações e instituições governamentais, apoiando o respeito aos direitos econômicos, sociais e culturais e sua viabilização;
- explorar formas de contribuir, por meio de suas principais atividades, com o cumprimento desses direitos; e
- adaptar bens ou serviços ao poder de compra dos pobres;

Convém que os direitos econômicos, sociais e culturais, assim como quaisquer outros direitos, também sejam considerados no contexto local. Mais orientações sobre ações e expectativas relacionadas são fornecidas em 6.8, sobre envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

### 6.3.10 Questão 8 dos direitos humanos: Princípios e direitos fundamentais no trabalho

#### 6.3.10.1 Geral

Os princípios e direitos fundamentais no trabalho se concentram em questões trabalhistas. Eles foram adotados pela comunidade internacional como direitos humanos básicos e, como tais, são tratados na seção sobre direitos humanos.

#### 6.3.10.2 Descrição da questão

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) identificou os direitos fundamentais no trabalho<sup>[54]</sup>. Eles incluem:

- a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- a efetiva abolição do trabalho infantil; e
- a eliminação da discriminação relativa ao emprego e à ocupação.

### 6.3.10.3 Ações e expectativas relacionadas

Embora esses direitos sejam legislados em muitas jurisdições, convém que uma organização de forma independente assegure-se de abordar os seguintes assuntos:

- **liberdade de associação e negociação coletiva** <sup>[62][103]</sup> Trabalhadores e empregadores, sem qualquer distinção, têm o direito de criar e, sujeitos somente às regras da organização em questão, afiliar-se a organizações de sua escolha sem autorização prévia. Convém que as organizações representativas formadas por trabalhadores ou às quais eles se associem sejam reconhecidas para fins de negociação coletiva. Os termos e condições de trabalho podem ser determinados por negociação coletiva voluntária, quando os trabalhadores assim o quiserem. Convém que os representantes dos trabalhadores disponham de instalações apropriadas, permitindo que realizem seu trabalho eficazmente e desempenhem seu papel sem interferências. Convém que os acordos coletivos incluam dispositivos para a solução de controvérsias. Convém, ainda, que os representantes dos trabalhadores recebam as informações necessárias para negociações significativas. (Para mais informações sobre liberdade de associação e como a liberdade de associação e a negociação coletiva se relacionam com o diálogo social, ver 6.4).
- **trabalho forçado** <sup>[49][60]</sup> Convém que a organização não se envolva nem se beneficie do uso de qualquer tipo de trabalho forçado ou compulsório. Convém que nenhum trabalho ou serviço seja exigido de nenhuma pessoa sob ameaça de qualquer punição ou quando o trabalho não for realizado voluntariamente. Convém que a organização não se envolva nem se beneficie de trabalho prisional, salvo se os prisioneiros tiverem sido condenados em um tribunal judicial e seu trabalho estiver sob a supervisão e controle de um órgão público. Além disso, Convém que o trabalho prisional não seja usado por organizações privadas, salvo se realizado de maneira voluntária, o que pode ser comprovado, entre outras coisas, por condições justas e dignas de trabalho.
- **igualdade de oportunidades e não discriminação** <sup>[55][57][58]</sup> Convém que a organização verifique se sua política trabalhista é isenta de discriminação com base em raça, cor, gênero, religião, nacionalidade, origem social, opiniões políticas, idade ou deficiência. As mais recentes bases de discriminação proibidas incluem estado civil ou situação familiar, relacionamentos pessoais e estado de saúde, como ser portador de HIV/AIDS. Elas estão alinhadas com o princípio geral de que convém que políticas e práticas de contratação, remuneração, condições de trabalho, acesso a treinamento e promoções e cessação do contrato de trabalho se baseiem somente nas exigências do emprego. Convém, ainda, que a organização tome as seguintes medidas para prevenção do assédio no local de trabalho:
  - avaliar regularmente o impacto de suas políticas e atividades na promoção de igualdade de oportunidades e não discriminação;
  - tomar medidas positivas para promover a proteção e o progresso de grupos vulneráveis; isso poderia incluir o estabelecimento de locais de trabalho para pessoas com deficiência para ajudá-las a ganhar seu sustento em condições adequadas e o estabelecimento ou participação em programas voltados a questões como promoção de emprego para jovens e trabalhadores mais velhos, promoção de igualdade de oportunidades de trabalho para mulheres e uma representação mais equilibrada das mulheres em cargos de chefia.
- **trabalho infantil** <sup>[81][82][116][117]</sup> A idade mínima para emprego é determinada por meio de instrumentos internacionais (ver Box 7). Convém que as organizações não se envolvam ou se beneficiem do uso do trabalho infantil. Se uma organização tiver trabalho infantil em suas operações ou dentro de sua esfera de influência, convém que ela, o mais rapidamente possível, não somente assegure que a criança seja retirada do trabalho, como também que alternativas apropriadas, especialmente educação, sejam oferecidas a essa criança. Trabalho leve que não prejudique a criança ou interfira na frequência escolar ou em outras atividades necessárias para o pleno desenvolvimento da criança (como atividades recreativas) não é considerado trabalho infantil.

**ABNT NBR ISO 26000:2010****Box 7 – Trabalho infantil**

As convenções da OIT <sup>[81][116]</sup> fornecem a estrutura para que a legislação nacional estabeleça uma idade mínima para admissão em emprego ou trabalho, que não pode ser menor do que a idade de conclusão do ensino obrigatório e, de qualquer forma, não inferior a 15 anos. Em países em que a estrutura econômica e educacional não é tão bem desenvolvida, a idade mínima pode chegar aos 14 anos. Pode-se abrir exceção de 13 ou 12 anos para “trabalho leve” <sup>[81][82]</sup>. A idade mínima para trabalho perigoso – trabalho que tende a prejudicar a saúde, a segurança ou a moral da criança como consequência de sua natureza ou das circunstâncias sob as quais é realizado – é de 18 anos para todos os países <sup>[116][117]</sup> (ver Tabela abaixo).

Não convém confundir o termo “trabalho infantil” com “trabalho para jovens” ou “trabalho estudantil”, que podem ser ambos legítimos e desejáveis, se realizados dentro de um genuíno programa de aprendizagem ou treinamento nos termos das leis e dos regulamentos aplicáveis.

Trabalho infantil é uma forma de exploração que constitui uma violação de um direito humano. O trabalho infantil prejudica o desenvolvimento físico, social, mental, psicológico e espiritual da criança. O trabalho infantil priva meninos e meninas de sua infância e dignidade. Eles são privados de uma educação e correm o risco de ser separados de suas famílias. As crianças que não concluem sua educação básica tendem a permanecer analfabetas e a nunca adquirir as habilidades necessárias para conseguir um emprego que permita que elas contribuam para o desenvolvimento de uma economia moderna. Conseqüentemente, o trabalho infantil resulta em trabalhadores despreparados e desqualificados, e prejudica futuras melhorias nas habilidades dos trabalhadores e um futuro desenvolvimento socioeconômico. O trabalho infantil pode também privar trabalhadores jovens e adultos de trabalho e rebaixar sua remuneração.

Convém que a organização se esforce para eliminar todas as formas de trabalho infantil. Convém que os esforços para eliminar as piores formas de trabalho infantil não sejam usados para justificar outras formas de trabalho infantil. Convém que uma organização analise as diferentes circunstâncias de meninos e meninas e também as diferentes formas como as crianças de etnias ou populações discriminadas são afetadas, de maneira que medidas preventivas e corretivas possam ser objetivadas e efetivadas. Quando crianças abaixo da idade mínima para admissão no trabalho forem encontradas no local de trabalho, convém tomar medidas para retirá-las do trabalho. Dentro do possível, convém que uma organização ajude a criança que foi retirada de um local de trabalho e sua família para que tenham acesso a serviços adequados e alternativas viáveis, de forma a assegurar que ela não acabe em situação igual ou pior, trabalhando em um outro lugar ou sendo explorada.

A eliminação efetiva do trabalho infantil exige uma ampla colaboração em sociedade. Convém que a organização coopere com outras organizações e órgãos públicos para retirar as crianças do trabalho e colocá-las em uma educação em tempo integral, gratuita e de qualidade.

	<b>Países desenvolvidos</b>	<b>Países em desenvolvimento</b>
Trabalho regular	No mínimo 15 anos	No mínimo 14 anos
Trabalho perigoso	18 anos	18 anos
Trabalho leve	13 anos	12 anos

## 6.4 Práticas de trabalho

### 6.4.1 Visão geral das práticas de trabalho

#### 6.4.1.1 Organizações e práticas de trabalho

As práticas de trabalho de uma organização incluem todas as políticas e práticas referentes ao trabalho realizado dentro, para ou em nome da organização, inclusive trabalho subcontratado.

As práticas de trabalho vão além da relação da organização com seus empregados diretos ou as responsabilidades que uma organização tem em um local de trabalho que possua ou controle diretamente.

As práticas de trabalho incluem recrutamento e promoção de trabalhadores; procedimentos disciplinares e de queixas; transferência e recolocação de trabalhadores; rescisão de emprego, treinamento e capacitação; saúde, segurança e higiene industrial; e quaisquer políticas ou práticas que afetem as condições de trabalho, especialmente a jornada de trabalho e a remuneração. As práticas de trabalho também incluem o reconhecimento de organizações e de representantes de trabalhadores e a participação de organizações trabalhistas e patronais em negociação coletiva, diálogo social e consultas tripartites (ver Box 8) para tratar de questões sociais relativas ao emprego.

#### Box 8 – A Organização Internacional do Trabalho

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) é um órgão das Nações Unidas com uma estrutura tripartite (governos, trabalhadores e empregadores), que foi criado com o propósito de estabelecer normas internacionais de trabalho. Essas normas mínimas são instrumentos jurídicos que definem princípios e direitos universais básicos no trabalho. Eles se aplicam aos trabalhadores de todo o mundo, trabalhando em qualquer tipo de organização, e visam evitar concorrência desleal baseada em exploração e abuso. As normas da OIT são desenvolvidas por meio de negociação tripartite em nível internacional entre governos, trabalhadores e empregadores, e são adotadas por votação das três partes.

Os instrumentos da OIT são atualizados por meio de um processo de análise e por meio da jurisprudência de um mecanismo supervisor formal que interpreta o significado e a devida aplicação das normas da OIT. As Convenções e Recomendações da OIT, juntamente com a Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho de 1998<sup>[54]</sup> e a Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social de 1977 (revisada pela última vez em 2006)<sup>[74]</sup>, constituem as orientações com maior autoridade no tocante a práticas de trabalho e algumas outras importantes questões sociais.

A OIT visa promover oportunidades para que mulheres e homens obtenham trabalho decente e produtivo, que ela define como sendo trabalho realizado em condições de liberdade, igualdade, segurança e dignidade humana.

#### 6.4.1.2 Práticas de trabalho e responsabilidade social

A geração de empregos, assim como salários e outras remunerações pagas pelo trabalho realizado, estão entre as contribuições econômicas e sociais mais importantes de uma organização. O trabalho significativo e produtivo é um elemento essencial no desenvolvimento humano; os padrões de vida melhoram por meio de um emprego pleno e seguro. Sua ausência é uma causa primordial de problemas sociais. As práticas de trabalho têm um grande impacto no respeito pelo estado de direito e no senso de justiça presente na sociedade: práticas de trabalho socialmente responsáveis são essenciais para a justiça, a estabilidade e a paz social.<sup>[67]</sup>

### 6.4.2 Princípios e considerações

#### 6.4.2.1 Princípios

Um princípio fundamental na Declaração da Filadélfia de 1944 da OIT<sup>[72]</sup> é que o trabalho não é uma mercadoria. Isso significa que não convém que os trabalhadores sejam tratados como um fator de produção e sujeitos às mesmas forças de mercado que se aplicam às mercadorias. A vulnerabilidade inerente dos trabalhadores e a necessidade de proteger seus direitos básicos estão refletidas na Declaração Universal dos Direitos Humanos e

## ABNT NBR ISO 26000:2010

no Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais <sup>[144][156]</sup>. Os princípios envolvidos incluem o direito de todos a ganhar seu sustento por meio de um trabalho livremente escolhido e o direito a condições de trabalho justas e favoráveis.

### 6.4.2.2 Considerações

Os direitos humanos reconhecidos pela OIT como direitos fundamentais no trabalho são abordados em 6.3.10. Muitas outras convenções e recomendações da OIT complementam e reforçam diversos dispositivos da Declaração Universal dos Direitos Humanos e suas duas convenções mencionadas no Box 6 e podem ser usadas como fonte de orientação prática sobre o significado de vários direitos humanos.

A responsabilidade primordial de assegurar um tratamento justo e equitativo para os trabalhadores pertence aos governos. Ela é cumprida por meio da:

- adoção de legislação consistente com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e com normas de trabalho aplicáveis da OIT;
- aplicação dessa legislação, inclusive por meio da criação e financiamento de sistemas nacionais de inspeção do trabalho; e
- garantia de que trabalhadores e organizações tenham o acesso necessário à justiça.

As leis e práticas de trabalho irão variar de país para país.

Quando os governos falham em legislar, convém que a organização siga os princípios subjacentes a esses instrumentos internacionais. Quando a legislação é adequada, convém que uma organização siga as leis mesmo se a exigência do governo para o seu cumprimento for inadequada.

É importante distinguir entre o papel do governo como órgão de Estado e seu papel de empregador. Órgãos governamentais ou organizações estatais têm as mesmas responsabilidades por suas práticas de trabalho que outras organizações.

### 6.4.3 Questão 1 das práticas de trabalho: Emprego e relações de trabalho

#### 6.4.3.1 Descrição da questão

A importância do emprego para o desenvolvimento humano é universalmente aceita. Como empregadores, as organizações contribuem para um dos mais amplamente aceitos objetivos da sociedade, a saber, a melhoria do padrão de vida por meio do emprego pleno e seguro e do trabalho decente.

Cada país provê uma estrutura legal que regula a relação entre empregadores e empregados. Embora os testes e critérios precisos para determinar se existe vínculo empregatício variem de um país para outro, o fato de que o poder das partes contratantes não é igual e de que os empregados, portanto, precisam de uma proteção adicional é universalmente aceito e forma a base do direito trabalhista.

No interesse da organização e da sociedade, o vínculo empregatício confere direitos e impõe obrigações tanto para empregadores quanto para empregados.

Nem todo trabalho é realizado dentro de um vínculo empregatício. Trabalhos e serviços são também realizados por homens e mulheres que são autônomos. Nessas situações, as partes são consideradas independentes entre si e têm uma relação mais igual e comercial. A distinção entre vínculo empregatício e relação comercial não é sempre clara e é, às vezes, erroneamente classificada, com a consequência de que os trabalhadores nem sempre recebem as proteções e direitos devidos. É importante, tanto para a sociedade quanto para o indivíduo que realiza o trabalho, que seja reconhecida e aplicada uma estrutura legal e institucional apropriada. Seja o trabalho realizado nos termos de um contrato de trabalho ou de um contrato comercial, todas as partes do contrato têm direito a compreender seus direitos e responsabilidades e a ter acesso a um recurso adequado caso os termos do contrato não sejam respeitados <sup>[56]</sup>.

Nesse contexto, o trabalho é entendido como o trabalho realizado em troca de uma remuneração e não inclui atividades desempenhadas em bases genuinamente voluntárias. Entretanto, convém que as organizações adotem políticas e medidas para contemplar sua responsabilidade legal e o cuidado devido para com voluntários.

#### 6.4.3.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que a organização:

- certifique-se de que todo o trabalho seja realizado por mulheres e homens legalmente reconhecidos como empregados ou legalmente reconhecidos como autônomos;
- não procure evitar a obrigação que a lei coloca no empregador, disfarçando relações que seriam, de outra forma, reconhecidas como um vínculo empregatício perante a lei;
- reconheça a importância de um emprego seguro tanto para o trabalhador individual como para a sociedade: use planejamento de mão-de-obra ativa para evitar o uso de trabalho realizado de forma ocasional ou o uso excessivo de trabalho temporário, salvo quando a sua natureza for genuinamente de curto prazo ou sazonal;
- forneça comunicação razoável, informações tempestivas e, em conjunto com representantes dos trabalhadores, onde existam, considere como mitigar ao máximo possível os impactos negativos ao cogitar mudanças em suas operações, como encerramento de atividades que venham a afetar o emprego <sup>[107][108]</sup>;
- garanta igualdade de oportunidades para todos os trabalhadores e não pratique discriminação, direta ou indiretamente, em nenhuma prática de trabalho;
- elimine quaisquer práticas arbitrárias ou discriminatórias de demissão, se houver <sup>[107][108]</sup>;
- proteja os dados pessoais e a privacidade dos empregados <sup>[52]</sup>;
- tome medidas para assegurar que um trabalho seja terceirizado ou subcontratado somente junto a organizações que sejam legalmente reconhecidas como um empregador e propiciem condições decentes de trabalho ou que, caso contrário, sejam capazes e se disponham a assumir tais responsabilidades. Convém que a organização use somente intermediários que sejam legalmente reconhecidos e cujos termos para contratação e desempenho do trabalho confirmam direitos legais àqueles que realizam o trabalho <sup>[95][96]</sup>. Convém que trabalhadores no domicílio não recebam tratamento pior que o dado a outros trabalhadores assalariados <sup>[68]</sup>;
- não se beneficie de práticas de trabalho injustas, exploratórias ou abusivas junto a seus parceiros, fornecedores e terceirizados, inclusive trabalhadores no domicílio. Convém que a organização envide esforços razoáveis para estimular as organizações em sua esfera de influência a adotar práticas de trabalho responsáveis, reconhecendo que um alto nível de influência tende a corresponder a um alto nível de responsabilidade de exercer tal influência. Dependendo da situação e da influência, tais esforços razoáveis poderiam incluir: o estabelecimento de obrigações contratuais para fornecedores e terceirizados; a realização de visitas e inspeções não programadas; e o exercício de *due diligence* na supervisão de empresas terceirizadas e intermediários. Quando os fornecedores e terceirizados forem sujeitos a um código de práticas de trabalho, convém que tal código seja consistente com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os princípios subjacentes às normas internacionais do trabalho da OIT aplicáveis (para mais informações sobre as responsabilidades na esfera de influência, ver 5.2.3); e
- quando operar internacionalmente, esforce-se para aumentar o emprego, o desenvolvimento ocupacional, a promoção e o progresso da população original do país anfitrião. Isso inclui realizar atividades de compras e distribuição por meio de empresas locais, quando praticável <sup>[74]</sup>.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 6.4.4 Questão 2 das práticas de trabalho: Condições de trabalho e proteção social

#### 6.4.4.1 Descrição da questão

As condições de trabalho incluem salário e outras formas de remuneração, jornada de trabalho, períodos de descanso, férias, práticas disciplinares e de demissão, proteção à maternidade e questões relativas ao bem-estar, como acesso a água potável, instalações sanitárias, refeitórios e serviços médicos. Muitas das condições de trabalho são definidas por leis e regulamentos nacionais ou por acordos legalmente obrigatórios entre aqueles para quem o trabalho é realizado e aqueles que o realizam. O empregador determina muitas das condições de trabalho.

As condições de trabalho afetam grandemente a qualidade de vida dos trabalhadores e de suas famílias, assim como o desenvolvimento social e econômico. Convém que seja dada uma consideração justa e adequada à qualidade das condições de trabalho.

A proteção social se refere a todas as garantias legais e às políticas e práticas organizacionais para mitigar a redução ou perda de renda em caso de lesões por acidente de trabalho, doença, maternidade, paternidade, velhice, desemprego, deficiência ou dificuldade financeira e para oferecer cuidados para a saúde e benefícios para a família. A proteção social desempenha um papel importante na preservação da dignidade humana e no estabelecimento de um senso de equidade e justiça social. Geralmente, a principal responsabilidade pela proteção social cabe ao Estado.

#### 6.4.4.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- garanta que as condições de trabalho obedeçam a leis e regulamentos nacionais e sejam consistentes com as normas internacionais do trabalho aplicáveis;
- respeite níveis mais altos de condições estabelecidas por meio de outros instrumentos legalmente obrigatórios, como os acordos coletivos;
- observe pelo menos as condições mínimas definidas em normas internacionais do trabalho, como as estabelecidas pela OIT, principalmente quando não tiver ainda sido adotada legislação nacional;
- proporcione condições decentes de trabalho no tocante a salários <sup>[83][84][97][98]</sup>, jornada de trabalho <sup>[61][65][66][85][86][102]</sup>, descanso semanal, férias <sup>[63][64][109][110][111]</sup>, saúde e segurança, proteção à maternidade <sup>[76][77][106]</sup> e capacidade de conciliar o trabalho com as responsabilidades familiares <sup>[114][115]</sup>;
- sempre que possível, permita a observância de tradições e costumes nacionais ou religiosos;
- proporcione condições de trabalho a todos os trabalhadores que permitam, o máximo possível, um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e que sejam comparáveis com as oferecidas por empregadores semelhantes na localidade em questão <sup>[74]</sup>;
- proporcione salários e outras formas de remuneração em conformidade com as leis e regulamentos nacionais ou acordos coletivos. Convém que uma organização pague salários pelo menos adequados às necessidades dos trabalhadores e de suas famílias. Ao fazê-lo, convém que a organização leve em conta o nível geral de salários no país, o custo de vida, benefícios da seguridade social e os padrões de vida relativos de outros grupos sociais. Convém também que considere fatores econômicos, como exigências de desenvolvimento econômico, níveis de produtividade e o anseio de atingir e manter um alto nível de emprego. Ao determinar salários e condições de trabalho que reflitam essas considerações, convém que a organização negocie coletivamente com seus trabalhadores e seus representantes, em especial os sindicatos, quando eles assim o quiserem e de acordo com os sistemas nacionais de negociação coletiva <sup>[74][103]</sup>;
- ofereça salários iguais para trabalhos de igual valor <sup>[57][58]</sup>;
- pague salários diretamente para os trabalhadores envolvidos, sujeitos apenas às restrições e deduções permitidas pelas leis, regulamentos ou acordos coletivos <sup>[97][98][99]</sup>;

- cumpra todas as obrigações referentes ao provimento de proteção social aos trabalhadores no país onde atua <sup>[74]</sup>;
- respeite o direito dos trabalhadores de se aterem à jornada de trabalho normal ou acordada conforme leis, regulamentos ou acordos coletivos. Além disso, que ofereça aos trabalhadores o descanso semanal e férias anuais remuneradas <sup>[63][64][109][110]</sup>;
- respeite as responsabilidades familiares dos trabalhadores, oferecendo jornada de trabalho razoável, licença maternidade e paternidade e, sempre que possível, creche e outros serviços que possam ajudar os trabalhadores a alcançar um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; e
- remunere os trabalhadores por horas extras de trabalho, de acordo com as leis, regulamentos ou acordos coletivos. Ao solicitar que os trabalhadores façam hora extra, convém que uma organização leve em conta os interesses, segurança e bem-estar dos trabalhadores envolvidos e quaisquer perigos inerentes ao trabalho. Convém, ainda, que a organização obedeça às leis e regulamentos que proibem horas extras obrigatórias e não remuneradas <sup>[83][84][97][98][99]</sup>, sempre respeitando os direitos humanos básicos dos trabalhadores com relação a trabalho forçado <sup>[60]</sup>.

#### 6.4.5 Questão 3 das práticas de trabalho: Diálogo social

##### 6.4.5.1 Descrição da questão

O diálogo social inclui todos os tipos de negociação, consulta ou troca de informações entre representantes de governos, empregadores e trabalhadores em assuntos de interesse comum relativos às áreas econômica e social. O diálogo pode ocorrer entre representantes dos empregadores e dos trabalhadores, sobre assuntos que afetem seus interesses, e pode também incluir governos quando fatores mais abrangentes, como legislação e políticas sociais, estiverem em jogo.

O diálogo social requer partes independentes. Convém que os representantes dos trabalhadores sejam eleitos livremente, em conformidade com as leis e regulamentos nacionais ou acordos coletivos, por membros de seu sindicato ou pelos trabalhadores em questão. Convém que não sejam designados pelo governo ou pelo empregador. No nível da organização, o diálogo social assume diferentes formas, entre as quais mecanismos de informação e consulta, como as comissões de empresa e a negociação coletiva. Sindicatos e entidades patronais, na qualidade de representantes escolhidos pelas respectivas partes, desempenham um papel particularmente importante no diálogo social.

O diálogo social se baseia no reconhecimento de que empregadores e trabalhadores têm entre si tanto interesses divergentes quanto convergentes, e em muitos países o diálogo desempenha um papel importante nas relações industriais, na formulação de políticas e na governança.

Um diálogo social eficaz fornece um mecanismo para desenvolver políticas e encontrar soluções que levem em conta as prioridades e necessidades tanto dos empregadores como dos trabalhadores, dessa forma obtendo resultados significativos e duradouros para a organização e a sociedade. O diálogo social pode contribuir para o estabelecimento de princípios democráticos e participativos no local de trabalho, para um melhor entendimento entre a organização e aqueles que realizam seu trabalho, e para relações saudáveis entre os trabalhadores e a direção, minimizando assim o uso de recursos para onerosas disputas industriais. O diálogo social é um meio poderoso de gerir mudanças. Ele pode ser usado para conceber programas de capacitação que contribuam para o desenvolvimento humano e aumentem a produtividade ou para minimizar os impactos sociais negativos de mudanças nas operações das organizações. O diálogo social pode também incluir transparência nas condições sociais dos subcontratados.

O diálogo social pode assumir muitas formas e ocorrer em vários níveis. Os trabalhadores podem querer formar grupos com uma abrangência ocupacional mais ampla, interocupacional ou geográfica. Empregadores e trabalhadores estão em melhor posição para decidir conjuntamente o nível mais apropriado. Uma maneira de realizar isso é adotar acordos marco complementados por acordos com a organização em nível local e em conformidade com as leis e práticas nacionais.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Às vezes, o diálogo social pode abordar questões contenciosas, caso em que as partes podem estabelecer um processo visando a solução da controvérsia. O diálogo social pode também abranger queixas, o que torna o mecanismo de reclamações importante, principalmente em países onde os princípios e direitos fundamentais no trabalho não são adequadamente protegidos. Tal mecanismo pode também se aplicar à mão-de-obra terceirizada.

O diálogo social internacional é uma tendência crescente e inclui diálogo e acordos regionais e globais entre organizações que operam internacionalmente e organizações sindicais internacionais.

### 6.4.5.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que a organização <sup>[53][59][113]</sup>:

- reconheça a importância para as organizações de instituições voltadas ao diálogo social, inclusive em nível internacional, e de estruturas de negociação coletiva;
- respeite sempre o direito dos trabalhadores de formar ou fazer parte de suas próprias organizações para progredir ou proteger seus interesses ou negociar coletivamente;
- não obstrua trabalhadores que busquem formar ou fazer parte de suas próprias organizações ou negociar coletivamente, por exemplo, demitindo-os ou discriminando-os, por meio de represálias ou ameaçando-os direta ou indiretamente, de forma a criar uma atmosfera de intimidação ou medo;
- quando mudanças nas operações vierem a causar grandes impactos no emprego, forneça comunicação razoável às autoridades governamentais competentes e aos representantes dos trabalhadores, de forma que as implicações possam ser examinadas conjuntamente para mitigar o máximo possível os impactos negativos;
- na medida do possível e de forma razoável e que não cause transtornos, permita o acesso de representantes dos trabalhadores devidamente designados aos responsáveis pela tomada de decisões aos locais de trabalho e aos trabalhadores por eles representados, às instalações necessárias para que desempenhem suas funções e às informações que permitam que eles tenham um quadro verdadeiro e justo das finanças e atividades da organização; e
- evite estimular os governos a restringir o exercício dos direitos reconhecidos internacionalmente de liberdade de associação e negociação coletiva. Por exemplo, convém que a organização evite abrir uma subsidiária ou comprar de empresas localizadas em zonas industriais especializadas onde a liberdade de associação seja restrita ou proibida, mesmo se a legislação nacional reconhecer esse direito, e também convém que se abstenha de participar de sistemas de incentivos baseados em restrições desse tipo.

A organização pode também considerar a participação, se for apropriado, em entidades patronais, como forma de criar oportunidades para o diálogo social e estender sua expressão de responsabilidade social por esses canais.

## 6.4.6 Questão 4 das práticas de trabalho: Saúde e segurança no trabalho

### 6.4.6.1 Descrição da questão

Saúde e segurança no trabalho referem-se à promoção e manutenção do mais alto nível de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores e prevenção de perigos à saúde causados pelas condições de trabalho. Referem-se também à proteção dos trabalhadores de riscos à saúde e à adaptação do ambiente de trabalho às necessidades fisiológicas e psicológicas dos trabalhadores.

O ônus financeiro e social de doenças ocupacionais, lesões e óbitos relacionados ao trabalho é elevado. Poluição acidental e crônica e outros perigos no local de trabalho que afetam os trabalhadores podem também causar impactos nas comunidades e no meio ambiente. (Para mais informações sobre perigos ambientais, ver 6.5). As questões de saúde e segurança surgem a partir de equipamentos, processos, práticas e substâncias perigosas (químicas, físicas e biológicas).

#### 6.4.6.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização <sup>[50][51][70][72][86][87][88][89][90][99][100][101][103][104][105][112]</sup>.

- desenvolva, implemente e mantenha uma política de saúde e segurança no trabalho baseada no princípio de que normas de saúde e segurança e desempenho organizacional sólidos se apóiam e reforçam mutuamente;
- compreenda e aplique princípios de gestão de saúde e segurança, entre os quais a hierarquia de controles: eliminação, substituição, controles de engenharia, controles administrativos, procedimentos de trabalho e equipamentos de proteção individual;
- analise e controle os riscos à saúde e à segurança envolvidos em suas atividades;
- comunique a exigência de que convém que os trabalhadores sigam todas as práticas de segurança o tempo todo e garanta que os trabalhadores sigam os procedimentos adequados;
- forneça os equipamentos de segurança necessários, inclusive equipamentos de proteção individual, para a prevenção de lesões, doenças e acidentes ocupacionais e também para lidar com emergências;
- registre e investigue todos os incidentes e problemas de saúde e segurança, visando minimizá-los ou eliminá-los;
- contemple as formas específicas como os riscos de saúde e segurança no trabalho (SST) afetam diferentemente mulheres (como as que estão grávidas, deram à luz recentemente ou estão amamentando) e homens, ou trabalhadores em circunstâncias especiais como pessoas com deficiência e trabalhadores inexperientes ou mais jovens;
- ofereça igual proteção à saúde e à segurança para trabalhadores em regime de tempo parcial e temporários, assim como para trabalhadores terceirizados;
- esforce-se para eliminar perigos psicossociais no local de trabalho que contribuam ou levem a estresse e doenças;
- proporcione para todo o pessoal treinamento adequado em todos os assuntos relevantes;
- respeite o princípio que não convém que medidas de saúde e segurança no local de trabalho envolvam gastos por parte dos trabalhadores; e
- baseie seus sistemas de saúde, segurança e ambiental na participação dos trabalhadores envolvidos (ver Box 9) e reconheça e respeite os direitos dos trabalhadores a:
  - obter informações tempestivas, completas e precisas referentes a riscos à saúde e à segurança e às melhores práticas usadas para enfrentar esses riscos;
  - livremente perguntar e ser consultados sobre todos os aspectos de sua saúde e segurança relacionados ao seu trabalho;
  - recusar trabalho que seja razoavelmente considerado trabalho que ofereça perigo iminente ou grave à sua vida ou saúde ou à vida e saúde dos outros;
  - buscar aconselhamento externo de entidades sindicais e patronais e outras que sejam especializadas;
  - relatar assuntos de saúde e segurança para autoridades competentes;
  - participar de decisões e atividades de saúde e segurança, inclusive da investigação de incidentes e acidentes;
  - estar livre da ameaça de represálias por realizar qualquer um desses atos <sup>[18][19][36][38][55][56][57][58][68][69][72][73][80]</sup>.

**ABNT NBR ISO 26000:2010****Box 9 – Comitês conjuntos de saúde e segurança formados por trabalhadores e gestores**

Um programa eficaz de saúde e segurança no trabalho depende do envolvimento dos trabalhadores. Comitês conjuntos de saúde e segurança formados por trabalhadores e gestores podem ser a parte mais importante de um programa de saúde e segurança de uma organização. Os comitês conjuntos podem:

- coletar informações;
- desenvolver e disseminar manuais de segurança e programas de treinamento;
- relatar, registrar e investigar acidentes; e
- inspecionar e responder a problemas levantados por trabalhadores ou pelos gestores.

Convém que os representantes dos trabalhadores nesses comitês não sejam nomeados pelos gestores da organização, mas sim eleitos pelos próprios trabalhadores. Convém que a participação nesses comitês seja igualmente dividida entre gestores e representantes dos trabalhadores e inclua, sempre que possível, homens e mulheres. Convém que os comitês tenham um tamanho suficiente para que sejam representados todos os turnos, seções e localidades da organização. Não convém que eles sejam considerados substitutos de conselho de trabalhadores ou entidades sindicais.

**6.4.7 Questão 5 das práticas de trabalho: Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho****6.4.7.1 Descrição da questão**

O desenvolvimento humano inclui o processo de aumento das escolhas das pessoas por meio da expansão das capacidades e funcionalidades humanas, permitindo que mulheres e homens vivam vidas longas e saudáveis, acumulem conhecimentos e tenham um padrão de vida digno. O desenvolvimento humano também inclui o acesso a oportunidades políticas, econômicas e sociais para ser criativo e produtivo, para desfrutar de respeito próprio e do senso de pertencer a uma comunidade e contribuir para a sociedade.

As organizações podem usar políticas e iniciativas no local de trabalho para atingir um maior desenvolvimento humano e contemplar questões sociais importantes como a luta contra a discriminação, o equilíbrio das responsabilidades familiares, a promoção da saúde e bem-estar e o aumento da diversidade de suas forças de trabalho. Elas podem, ainda, usar políticas e iniciativas para aumentar a capacidade e empregabilidade dos indivíduos. Empregabilidade refere-se às experiências, competências e qualificações que aumentam a capacidade do indivíduo de obter e reter trabalho decente.

**6.4.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

Convém que uma organização<sup>[69][70][74][91][92][93][94]</sup>.

- ofereça a todos os trabalhadores - em todos os estágios de sua experiência profissional – acesso a capacitação, treinamento e aprendizado, além de oportunidades para progresso na carreira, de forma equitativa e não discriminatória;
- garanta que, sempre que necessário, os trabalhadores que se tornem excedentes sejam encaminhados na obtenção de assistência para um novo emprego, treinamento e aconselhamento;
- estabeleça programas conjuntos formados por trabalhadores e gestores que promovam a saúde e bem-estar.

## 6.5 Meio ambiente

### 6.5.1 Visão geral de meio ambiente

#### 6.5.1.1 Organizações e meio ambiente

As decisões e atividades das organizações invariavelmente têm um impacto no meio ambiente, independentemente de onde elas estejam localizadas. Esses impactos podem estar associados ao uso de recursos por parte da organização, à localização de suas atividades, à geração de poluição e resíduos e aos impactos de suas atividades, produtos e serviços nos *habitats* naturais. Para reduzir seus impactos ambientais, convém que a organização adote uma abordagem integrada, que leve em consideração as implicações - econômicas, sociais, na saúde e no meio ambiente - de suas decisões e atividades, direta e indiretamente.

#### 6.5.1.2 O meio ambiente e a responsabilidade social

A sociedade está enfrentando muitos desafios ambientais, entre os quais exaustão dos recursos naturais, poluição, mudanças climáticas, destruição de *habitats* naturais, extinção de espécies, colapso de ecossistemas como um todo e a degradação dos assentamentos humanos, rurais e urbanos. À medida que a população mundial cresce e o consumo aumenta, essas mudanças são ameaças crescentes à segurança humana e à saúde e bem-estar da sociedade. É necessário identificar opções para reduzir e eliminar volumes e padrões de consumo e produção insustentáveis, e assegurar que o consumo de recursos por pessoa se torne sustentável. As questões ambientais em nível local, regional e global estão inter-relacionadas. Enfrentá-las exige uma abordagem abrangente, sistemática e coletiva.

A responsabilidade ambiental é um pré-requisito para a sobrevivência e prosperidade dos seres humanos. É, portanto, um aspecto importante da responsabilidade social. As questões ambientais estão fortemente ligadas a outros temas e questões centrais da responsabilidade social. A educação e capacitação ambiental são fundamentais na promoção do desenvolvimento de sociedades e estilos de vida sustentáveis.

Ferramentas técnicas relevantes, como as normas da série ABNT NBR ISO 14000 [7][8][9][10][11][12][13][14][15][16][17][18][19][20][21][22][23][24][25][26][27][28][29][30][31][32][33], podem ser usadas como uma estrutura geral para auxiliar as organizações a tratar questões ambientais de forma sistemática, e convém que sejam consideradas quando da avaliação do desempenho ambiental, quantificação e relato de emissões de gases de efeito estufa, avaliação de ciclo de vida, projeto ambiental, rotulagem ambiental e comunicação ambiental.

### 6.5.2 Princípios e considerações

#### 6.5.2.1 Princípios

Convém que uma organização respeite e promova os seguintes princípios ambientais:

- **responsabilidade ambiental** Além da obediência a leis e regulamentos, convém que uma organização assuma responsabilidade pelos impactos ambientais causados por suas atividades em áreas rurais ou urbanas e no meio ambiente como um todo. Convém que, em reconhecimento aos limites ecológicos, a organização atue visando a melhoria de seu próprio desempenho, assim como do desempenho de quem está dentro de sua esfera de influência;
- **princípio da precaução** Extraído da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento <sup>[158]</sup> e subseqüentes declarações e acordos <sup>[130][145][172]</sup>, que desenvolvem o conceito de que, onde houver ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, convém que a falta de certeza científica absoluta não seja usada como razão para postergar medidas eficazes em função dos custos para impedir a degradação ambiental ou danos à saúde humana. Ao considerar a relação custo-benefício de uma medida, convém que a organização considere os custos e benefícios de longo prazo dessa medida, e não somente os custos econômicos de curto prazo para a organização;
- **gestão de risco ambiental** Convém que uma organização implemente programas usando uma perspectiva baseada em riscos e na sustentabilidade, para avaliar, evitar, reduzir e mitigar riscos e impactos ambientais de

## ABNT NBR ISO 26000:2010

suas atividades. Convém que a organização desenvolva e implemente atividades de conscientização e procedimentos de resposta a emergências para reduzir e mitigar impactos ambientais na saúde e na segurança, causados por acidentes, e para divulgar informações sobre incidentes ambientais às autoridades competentes e às comunidades locais; e

- **poluidor pagador** Convém que a organização arque com os custos da poluição causada por suas atividades de acordo com a extensão do impacto ambiental na sociedade e a ação corretiva exigida, ou na medida em que a poluição ultrapassa um nível aceitável (ver Princípio 16 da **Declaração do Rio** <sup>[158]</sup>). Convém que a organização se esforce para internalizar o custo da poluição e quantificar os benefícios econômicos e ambientais de prevenir a poluição em vez de mitigar seus impactos com base no princípio do “poluidor pagador”. A organização pode escolher cooperar com outros no desenvolvimento de instrumentos econômicos, como fundos de contingência para arcar com os custos de incidentes ambientais de vulto.

### 6.5.2.2 Considerações

Em suas atividades de gestão ambiental, convém que uma organização avalie a relevância e empregue, conforme apropriado, as seguintes abordagens e estratégias:

- **abordagem do ciclo de vida** Os principais objetivos da abordagem do ciclo de vida são reduzir os impactos ambientais de produtos e serviços e aumentar seu desempenho socioeconômico ao longo de todo o seu ciclo de vida, ou seja, desde extração de matérias-primas e geração de energia, passando por produção e uso, até descarte ou recuperação no fim da vida. Convém que uma organização se concentre nas inovações e não somente na conformidade, e que se comprometa com a melhoria contínua em seu desempenho ambiental;
- **avaliação de impacto ambiental** Convém que uma organização avalie os impactos ambientais antes de começar uma nova atividade ou projeto e use os resultados de sua avaliação no processo decisório;
- **produção mais limpa e ecoeficiência** São estratégias para satisfação das necessidades humanas pelo uso mais eficiente de recursos e pela menor geração de poluição e resíduos. Um importante foco é realizar melhorias na fonte em vez de no final de um processo ou atividade. As abordagens de produção mais limpa e segura e ecoeficiência incluem o seguinte: melhoria nas práticas de manutenção; modernização ou introdução de novas tecnologias ou processos; redução no uso de materiais e energia; uso de energia renovável; racionalização do uso da água; eliminação ou gestão segura de materiais e resíduos tóxicos e perigosos; e melhoria no *design* do produto ou serviço;
- **abordagem por sistemas de produto-serviço** Pode ser usada para mudar o foco das relações mercantis, passando-as da venda ou fornecimento de produtos (ou seja, transferência da propriedade por meio de operações únicas de venda ou locação/*leasing*) para a venda ou provimento de um sistema de produtos e serviços que conjuntamente satisfaçam as necessidades do consumidor (em uma variedade de mecanismos de serviço e entrega). Sistemas de produtos/serviços incluem *leasing* do produto, locação ou compartilhamento do produto, combinação de produtos e pagamento por serviços. Tais sistemas podem reduzir o uso de materiais, separar a receita dos fluxos de materiais e envolver as partes interessadas na promoção de uma maior responsabilidade do produtor ao longo do ciclo de vida do produto e do serviço que o acompanha;
- **uso de tecnologias e práticas ambientalmente saudáveis** Convém que a organização procure adotar e, quando for adequado, promover, o desenvolvimento e a divulgação de tecnologias e serviços ambientalmente saudáveis (ver Princípio 9 da Declaração do Rio <sup>[158]</sup>);
- **práticas de compras sustentáveis** Em suas decisões de compra, convém que a organização leve em conta o desempenho ambiental, social e ético dos produtos ou serviços que estão sendo adquiridos, ao longo de toda a sua vida útil e, sempre que possível, priorize produtos ou serviços com impactos minimizados, fazendo uso de sistemas de rotulagem confiáveis, eficazes e com verificação externa, como os selos verdes ou atividades de auditoria; e
- **aprendizagem e conscientização** Convém que uma organização promova a conscientização e a aprendizagem adequadas para dar suporte aos seus esforços ambientais, na própria organização e dentro de sua esfera de influência.

### 6.5.3 Questão 1 do meio ambiente: Prevenção da poluição

#### 6.5.3.1 Descrição da questão

Uma organização pode melhorar seu desempenho ambiental evitando poluição de vários tipos, como:

- **emissões atmosféricas** As emissões na atmosfera por parte de uma organização podem incluir poluentes como chumbo, mercúrio, compostos orgânicos voláteis (VOC), óxidos de enxofre (SO<sub>x</sub>), óxidos de nitrogênio (NO<sub>x</sub>), dioxinas, materiais particulados e substâncias destruidoras da camada de ozônio, que podem causar impactos no meio ambiente e na saúde, que afetam diferentemente os indivíduos. Essas emissões podem vir diretamente das instalações e atividades da organização, ser causadas indiretamente pelo uso ou manuseio de seus produtos e serviços no fim da vida útil, ou pela geração da energia que ela consome;
- **descargas na água** A organização pode causar poluição da água por meio de descargas diretas, intencionais ou acidentais em corpos d'água superficiais, inclusive no ambiente marinho, ou por vazamento não intencional para água de superfície ou infiltração para águas subterrâneas. Essas descargas podem vir diretamente das instalações de uma organização ou ser causadas indiretamente pelo uso de seus produtos e serviços;
- **gestão de resíduos** As atividades de uma organização podem levar à geração de resíduos líquidos ou sólidos que, se indevidamente geridos, podem causar contaminação do ar, da água, da superfície terrestre, dos solos e do espaço sideral. A gestão responsável de resíduos visa evitar que estes sejam gerados. Ela segue a hierarquia de redução de resíduos, que é a seguinte: redução na fonte, reutilização, reciclagem e reprocessamento, tratamento e descarte. Convém que a hierarquia de redução de resíduos seja usada de maneira flexível, com base na abordagem de ciclo de vida. Convém que resíduos perigosos, entre os quais os radioativos, sejam geridos de forma adequada e transparente;
- **uso e descarte de produtos químicos tóxicos e perigosos** Uma organização que utiliza ou produz produtos químicos tóxicos e perigosos (tanto os que ocorrem naturalmente como os produzidos pelo homem) pode afetar negativamente os ecossistemas e a saúde humana por meio de impactos agudos (imediatos) ou crônicos (de longo prazo) resultantes de emissões ou lançamentos. Eles podem afetar os indivíduos diferentemente, dependendo da idade e gênero; e
- **outras formas identificáveis de poluição** As atividades, produtos e serviços de uma organização podem causar outras formas de poluição que afetem negativamente a saúde e o bem-estar de comunidades e que possam afetar indivíduos diferentemente. Elas incluem as poluições sonora, odorífera, visual, luminosa, de vibração, de emissões eletromagnéticas, radioativa, agentes infecciosos (por exemplo, vírus ou bactérias), emissões sem um ponto de partida definido e perigos biológicos (por exemplo, espécies invasoras).

#### 6.5.3.2 Ações e expectativas relacionadas

Para melhorar o desempenho de suas atividades na prevenção da poluição, convém que uma organização:

- identifique os aspectos e impactos de suas decisões e atividades no seu entorno;
- identifique as fontes de poluição e resíduos relativos às suas atividades;
- meça, registre e relate suas fontes significativas de poluição, bem como a redução da poluição, consumo de água, geração de resíduos e consumo de energia;
- implemente medidas de prevenção de poluição e resíduos, usando a hierarquia de gestão de resíduos e assegurando a gestão adequada de poluição e resíduos inevitáveis<sup>[118]</sup>;
- se engaje com as comunidades locais no tocante a emissões e resíduos poluentes atuais e potenciais, seus respectivos riscos à saúde e as medidas de mitigação atuais e propostas;
- implemente medidas para reduzir e minimizar progressivamente a poluição direta e indireta sob seu controle ou dentro de sua esfera de influência, em particular por meio do desenvolvimento e promoção da rápida adoção de produtos e serviços comprometidos com o respeito ao meio ambiente;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- divulgue publicamente as quantidades e tipos de materiais tóxicos e/ou perigosos relevantes e significativos usados e lançados, inclusive os riscos à saúde e ambientais conhecidos desses materiais tanto em relação às operações normais como aos lançamentos acidentais;
- sistematicamente identifique e evite o uso:
  - de produtos químicos proibidos por legislação nacional ou de produtos químicos indesejados, discriminados em convenções internacionais; e
  - quando possível, de produtos químicos identificados por órgãos científicos ou por quaisquer outras partes interessadas com fundamentos razoáveis e passíveis de verificação, como sendo objeto de preocupação. Convém que uma organização também tente evitar o uso desses produtos químicos dentro de sua esfera de influência. Entre os produtos químicos a serem evitados, podem ser citados: substâncias destruidoras da camada de ozônio<sup>[166]</sup>, poluentes orgânicos persistentes (POP)<sup>[172]</sup> e produtos químicos mencionados na Convenção de Roterdã<sup>[173]</sup>, produtos químicos e pesticidas perigosos (conforme definição da Organização Mundial de Saúde), produtos químicos definidos como carcinogênicos (inclusive a exposição à fumaça de produtos de tabaco), mutagênicos, assim como produtos químicos que afetam a reprodução, que são disruptores endócrinos ou substâncias persistentes, bioacumulativas e tóxicas (PBT) ou muito persistentes e muito **bioacumulativas** (vPvB);
- implemente um programa de prevenção e preparação para acidentes químicos e um plano de emergência para acidentes e incidentes dentro e fora das instalações da empresa, envolvendo trabalhadores, parceiros, autoridades, comunidades locais e outras partes interessadas relevantes. Convém que um programa desse tipo inclua, entre outras providências, identificação de perigos e avaliação de risco, procedimentos de notificação e procedimentos de *recall*, assim como educação e informação ao público.

### 6.5.4 Questão 2 do meio ambiente: Uso sustentável de recursos

#### 6.5.4.1 Descrição da questão

Para assegurar a disponibilidade de recursos no futuro, os atuais padrões e volumes de consumo e produção precisam mudar para que operem dentro da capacidade de suporte da Terra. O uso sustentável de recursos renováveis significa que eles são usados a uma taxa que é menor ou igual à taxa de sua reposição natural. Para recursos não renováveis (como combustíveis fósseis, metais e minerais), a sustentabilidade de longo prazo requer que a taxa de uso seja menor que a taxa à qual um recurso renovável pode ser substituído por ele. A organização pode avançar rumo ao uso sustentável de recursos usando eletricidade, combustíveis, matérias-primas e material processado, terra e água de forma mais responsável e combinando ou substituindo recursos não renováveis com recursos sustentáveis e renováveis, por exemplo, ao utilizar tecnologias inovadoras. Quatro das principais áreas para melhorias em eficiência são:

- **eficiência energética** Convém que uma organização implemente programas de eficiência energética para reduzir a demanda energética de edificações, transporte, processos de produção, aparelhos, equipamentos eletrônicos e também prestação de serviços e outros fins. Melhorias na eficiência energética também necessitam complementar esforços para fazer avançar o uso sustentável de recursos renováveis como energia solar, energia geotérmica, hidroeletricidade, energia das marés e das ondas, energia eólica e biomassa;
- **conservação, uso e acesso à água** O acesso a fontes seguras e confiáveis para o suprimento de água potável e serviços de saneamento é uma necessidade humana fundamental e um direito humano básico. Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ver Box 13) incluem a provisão de acesso sustentável à água potável segura. Convém que uma organização conserve, reduza o uso e reutilize a água em suas operações e estimule a conservação de água dentro de sua esfera de influência;
- **eficiência no uso de materiais** Convém que uma organização implemente programas de eficiência de materiais para reduzir o impacto ambiental causado pelo uso de matérias-primas para processos de produção ou para produtos acabados usados em suas atividades ou na prestação de seus serviços. Os programas de eficiência de materiais se baseiam na identificação de formas de aumentar a eficiência do uso de matérias-primas dentro da esfera de influência da organização. O uso de materiais causa numerosos impactos

ambientais diretos e indiretos associados, por exemplo, o impacto em ecossistemas de mineração e florestal e às emissões resultantes do uso, transporte e processamento de materiais; e

- **minimização da exigência de recursos por parte de um produto** Convém que seja considerada a exigência de recursos por parte de produtos acabados durante seu uso.

#### 6.5.4.2 Ações e expectativas relacionadas

Tendo em vista todas as suas atividades, convém que uma organização:

- identifique as fontes de energia, água e outros recursos utilizados;
- meça, registre e relate os usos significativos de energia, água e outros recursos;
- implemente medidas de eficiência no uso de recursos para reduzir seu uso de energia, água e outros recursos, considerando indicadores de melhores práticas e outros padrões de referência;
- complemente ou substitua recursos não renováveis, sempre que possível, por fontes alternativas sustentáveis, renováveis e de baixo impacto;
- use materiais recicláveis e reutilize água o máximo possível;
- gerencie recursos hídricos para assegurar acesso justo a todos os usuários dentro de uma bacia hidrográfica;
- promova práticas de compra sustentáveis;
- considere a adoção da responsabilidade pós-consumo; e
- promova o consumo sustentável.

### 6.5.5 Questão 3 do meio ambiente: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

#### 6.5.5.1 Descrição da questão

É sabido que as emissões de gases de efeito estufa (GEE) provenientes de atividades humanas - como dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) e óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) - são muito provavelmente uma das causas das mudanças climáticas globais, que estão tendo impactos significativos nos ambientes natural e humano<sup>[48]</sup>. Entre as tendências observadas e previstas estão as seguintes alterações: aumento de temperaturas, mudanças nos padrões de chuva, ocorrências mais frequentes de eventos climáticos extremos, elevação nos níveis do mar, aumento na escassez de água e mudanças nos ecossistemas, na agricultura e na pesca. Prevê-se que as mudanças climáticas podem ultrapassar um ponto em que essas alterações serão muito mais drásticas e difíceis de enfrentar.

Toda organização é responsável por alguma emissão de GEE (direta ou indiretamente) e será impactada de alguma forma pelas mudanças climáticas. Há implicações para as organizações tanto em termos de minimizar suas emissões de GEE (mitigação), quanto para preparar-se para as mudanças climáticas (adaptação). Adaptar-se às mudanças climáticas tem implicações sociais na forma de impactos na saúde, na prosperidade e nos direitos humanos.

#### 6.5.5.2 Ações e expectativas relacionadas

##### 6.5.5.2.1 Mitigação das mudanças climáticas

Para mitigar os impactos das mudanças climáticas nas suas atividades, convém que uma organização:

- identifique as fontes diretas e indiretas de emissões acumuladas de GEE e defina os limites (escopo) de sua responsabilidade;

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

- meça, registre e relate suas emissões significativas de GEE, de preferência usando métodos bem definidos em normas acordadas internacionalmente <sup>[47]</sup> (para exemplos de iniciativas e ferramentas que tratam das emissões de GEE, ver também o Anexo A);
- implemente medidas otimizadas para progressivamente reduzir e minimizar as emissões diretas e indiretas de GEE sob seu controle e estimule ações semelhantes dentro de sua esfera de influência;
- analise a quantidade e o tipo de combustíveis usados dentro da organização e implemente programas para melhorar sua eficiência e eficácia <sup>[146]</sup>. Convém que a aplicação de uma abordagem de ciclo de vida para garantir redução líquida nas emissões de GEE, mesmo quando tecnologias de baixa emissão e energias renováveis forem consideradas;
- evite ou reduza emissões de GEE (especialmente as que também causem destruição da camada de ozônio) provenientes do uso do solo, de mudanças no uso do solo e de processos e equipamentos, incluindo, mas não se limitando a, aparelhos de aquecimento, ventilação e ar-condicionado;
- pratique, sempre que possível, a economia de energia, inclusive adquirindo ou desenvolvendo produtos e serviços com baixo consumo de energia; e
- considere tornar-se “neutra em carbono”, implementando medidas para compensar emissões de GEE remanescentes, por exemplo, apoiando programas confiáveis e que funcionem de forma transparente para redução de emissões, captura e armazenamento de carbono, e seqüestro de carbono.

**6.5.5.2.2 Adaptação às mudanças climáticas**

Para reduzir a vulnerabilidade às mudanças climáticas, convém que uma organização:

- considere projeções futuras para o clima global e local, para identificar riscos e integrar a adaptação às mudanças climáticas ao seu processo decisório;
- identifique oportunidades para evitar ou minimizar os danos associados às mudanças climáticas e, sempre que possível, tire proveito das oportunidades para ajustar-se às condições em mudança (ver Box 10); e
- implemente medidas para responder a impactos existentes ou previstos e, dentro de sua esfera de influência, contribua para capacitar as partes interessadas para a adaptação.

**Box 10 – Exemplos de ações de adaptação climática**

Alguns exemplos de ações de adaptação às mudanças climáticas incluem:

- planejamento do uso do solo, zoneamento e projeto e manutenção de infra-estrutura, levando em conta as implicações de um clima em mudança e de uma maior incerteza climática, além da possibilidade de condições climáticas cada vez mais severas, com inundações, ventos fortes, seca e escassez de água ou calor intenso;
- desenvolvimento de tecnologias e técnicas agrícolas, industriais, médicas e muitas outras, e tornando-as acessíveis para os necessitados, garantindo a segurança da água potável, saneamento, alimentos e outros recursos cruciais para a saúde humana;
- apoio a medidas regionais para reduzir a vulnerabilidade contra inundações. Isso inclui a restauração de áreas úmidas ou alagadas que possam colaborar com a gestão de água de inundações e a redução no uso de superfícies impermeabilizadas em áreas urbanas; e
- oferecimento de maiores oportunidades de conscientização acerca da importância da adaptação e de medidas preventivas para aumentar a resiliência da sociedade por meio da educação e de outros meios.

## 6.5.6 Questão 4 do meio ambiente: Proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração de *habitats* naturais

### 6.5.6.1 Descrição da questão

Desde a década de 1960, a atividade humana tem mudado os ecossistemas mais rápida e intensamente do que em qualquer outro período da história. Uma demanda cada vez maior por recursos naturais tem resultado em uma perda substancial e freqüentemente irreversível de *habitats* naturais e de diversidade da vida na Terra <sup>[119]</sup>. Grandes áreas, tanto urbanas quanto rurais, têm sido transformadas pela ação humana.

Uma organização pode se tornar mais socialmente responsável ao atuar de forma a proteger o meio ambiente e restaurar *habitats* naturais e as diversas funções e serviços providos pelos ecossistemas (como alimentação e água doce, regulação do clima, formação do solo e oportunidades recreativas) <sup>[119]</sup>. Entre os principais aspectos dessa questão estão os seguintes:

- **valorização e proteção da biodiversidade** Biodiversidade é a variedade da vida em todas as suas formas, níveis e combinações. Isso inclui a diversidade dos ecossistemas, diversidade das espécies e diversidade genética <sup>[167]</sup>. A proteção à biodiversidade visa assegurar a sobrevivência das espécies terrestres e aquáticas, a diversidade genética e os ecossistemas naturais <sup>[168][169]</sup>.
- **valorização, proteção e restauração dos serviços de ecossistemas** Os ecossistemas contribuem para o bem-estar da sociedade ao prover serviços como alimentação, água doce, combustíveis, regulação de inundações, formação de solos, polinização, produção de madeira e fibras naturais, recreação e absorção da poluição e dos resíduos. À medida que os ecossistemas são degradados ou destruídos, eles perdem a capacidade de prestar esses serviços;
- **uso sustentável do solo e dos recursos naturais** Os projetos de uso do solo realizados pela organização podem proteger ou degradar os *habitats* naturais, a água, os solos e os ecossistemas <sup>[170][171]</sup>; e
- **estímulo a um desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável** As decisões e atividades da organização podem ter impactos significativos no ambiente urbano ou rural e nos ecossistemas a eles relacionados. Tais impactos podem estar associados a, por exemplo, planejamento urbano, edificações e construções, sistemas de transporte, gestão de resíduos e esgoto e técnicas agrícolas.

### 6.5.6.2 Ações e expectativas relacionadas

Em relação a todas as suas atividades, convém que uma organização:

- identifique possíveis impactos negativos na biodiversidade e nos serviços dos ecossistemas e tome medidas para eliminar ou minimizar esses impactos;
- quando for viável e adequado, participe de mecanismos de mercado para internalizar o custo de seus impactos ambientais e crie valor econômico na proteção dos serviços de ecossistemas;
- priorize em primeiro lugar a prevenção da perda dos ecossistemas naturais, em segundo lugar a restauração dos ecossistemas e, finalmente, se as duas ações anteriores não forem possíveis ou não forem totalmente eficazes, a compensação das perdas por meio de ações que levarão a um ganho líquido nos serviços de ecossistemas ao longo do tempo;
- estabeleça e implemente uma estratégia integrada para a administração de solo, água e ecossistemas que promova sua conservação e uso sustentável, de forma socialmente equitativa;
- tome medidas para preservar quaisquer espécies ou *habitats* endêmicos sob risco ou ameaçados de extinção que possam ser negativamente afetados;
- implemente práticas de planejamento, *design* e operação como forma de minimizar os possíveis impactos ambientais resultantes de suas decisões sobre uso do solo, inclusive decisões referentes a desenvolvimento agrícola e urbano;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- incorpore a proteção de *habitats* naturais, áreas úmidas ou alagadas, florestas, corredores ecológicos, áreas de proteção e terras agrícolas no desenvolvimento de edificações e construções <sup>[128][169]</sup>;
- adote práticas sustentáveis para a agricultura, pesca e silvicultura, incluindo, por exemplo, aspectos relacionados ao bem-estar de animais conforme definido nas mais avançadas normas e sistemas de certificação <sup>[37][175]</sup>;
- use progressivamente uma maior proporção de produtos de fornecedores que adotam tecnologias e processos mais sustentáveis;
- considere que os animais selvagens e seus *habitats* são parte de nossos ecossistemas naturais e, portanto, convém que sejam valorizados e protegidos e seu bem-estar levado em conta; e
- evite abordagens que ameacem a sobrevivência ou levem à extinção global, regional ou local de espécies ou que permitam a distribuição ou proliferação de espécies invasoras.

### 6.6 Práticas leais de operação

#### 6.6.1 Visão geral das práticas leais de operação

##### 6.6.1.1 Organizações e práticas leais de operação

As práticas leais de operação referem-se a uma conduta ética nos negócios da organização com outras organizações. Elas incluem relações entre organizações e órgãos públicos, assim como entre organizações e seus parceiros, fornecedores, empresas terceirizadas, clientes, concorrentes e as associações de que são membros.

As questões referentes às práticas leais de operação surgem nas áreas de combate à corrupção, envolvimento responsável na esfera pública, concorrência leal, comportamento socialmente responsável, relação com outras organizações e respeito pelos direitos de propriedade.

##### 6.6.1.2 Práticas leais de operação e responsabilidade social

Na área de responsabilidade social, as práticas leais de operação referem-se à maneira como a organização usa suas relações com outras organizações para promover resultados positivos. Os resultados positivos podem ser obtidos ao exercer liderança e promover a adoção de responsabilidade social de forma mais ampla em toda a sua esfera de influência.

#### 6.6.2 Princípios e considerações

O comportamento ético é fundamental para o estabelecimento e sustentação de relações legítimas e produtivas entre organizações. Portanto, a observância, a promoção e o encorajamento de padrões de comportamento ético estão implícitos em todas as práticas leais de operação. Evitar a corrupção e praticar o envolvimento político responsável dependem do respeito pelo estado de direito, adesão a normas éticas, *accountability* e transparência. Concorrência leal e respeito pelos direitos de propriedade não podem ser atingidos se as organizações não lidarem umas com as outras de forma honesta, equitativa e com integridade.

#### 6.6.3 Questão 1 das práticas leais de operação: Práticas anticorrupção

##### 6.6.3.1 Descrição da questão

A corrupção é o abuso do poder recebido para a obtenção de vantagem pessoal. A corrupção pode assumir muitas formas. Exemplos de corrupção incluem suborno (pedido, oferta ou aceitação de propina em dinheiro ou espécie) envolvendo autoridades públicas ou pessoas no setor privado, conflito de interesses, fraude, lavagem de dinheiro, desvio de fundos, ocultação, obstrução da justiça e tráfico de influência.

A corrupção mina a eficácia e reputação de uma organização e a torna sujeita a processos criminais, assim como a sanções civis e administrativas. A corrupção pode resultar em violação dos direitos humanos, erosão de processos políticos, empobrecimento das sociedades e danos ao meio ambiente. Pode também distorcer a concorrência, a distribuição de riqueza e o crescimento econômico <sup>[41][44][45][46][120][121][131]</sup>.

### 6.6.3.2 Ações e expectativas relacionadas

Para evitar a corrupção, convém que uma organização:

- identifique os riscos de corrupção e implemente e mantenha políticas e práticas de combate à corrupção e à extorsão;
- assegure que sua liderança dê o exemplo de anticorrupção e se comprometa, estimule e supervisione a implementação de políticas anticorrupção;
- apóie e treine seus trabalhadores e representantes em seus esforços para erradicar o suborno e a corrupção, e dê incentivos ao seu progresso;
- conscientize seus empregados, representantes, empresas terceirizadas e fornecedores acerca da corrupção e de como combatê-la;
- assegure que a remuneração de seus empregados e representantes é adequada e referente somente a serviços legítimos;
- estabeleça e mantenha um sistema eficaz de combate à corrupção;
- incentive seus empregados, parceiros, representantes e fornecedores a denunciar violações das políticas da organização, assim como tratamento antiético e injusto, adotando mecanismos que permitam a denúncia e o acompanhamento do caso sem medo de represálias;
- leve as violações da legislação criminal ao conhecimento das autoridades judiciais competentes; e
- trabalhe para combater a corrupção, estimulando aqueles com quem a organização opera a adotar práticas anticorrupção semelhantes.

### 6.6.4 Questão 2 das práticas leais de operação: Envolvimento político responsável

#### 6.6.4.1 Descrição da questão

As organizações podem apoiar os processos políticos públicos e estimular o desenvolvimento de políticas públicas que beneficiem a sociedade como um todo. Convém que a organização proíba o uso de influência indevida e evite comportamentos como manipulação, intimidação e coerção, que podem minar o processo político público.

#### 6.6.4.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- treine e conscientize seus empregados e representantes acerca do comportamento responsável no envolvimento e contribuição com atividades políticas e sobre como lidar com conflitos de interesse;
- seja transparente com relação às suas políticas organizacionais e atividades ligadas a *lobby*, doações políticas e envolvimento político;
- estabeleça e implemente políticas organizacionais e diretrizes para gerir as atividades de pessoas contratadas para defender interesses em nome da organização;
- evite doações políticas que configurem uma tentativa de controlar - ou que possam ser percebidas como exercendo influência indevida sobre - políticos ou formuladores de políticas em favor de causas específicas; e
- proíba atividades que envolvam informação enganosa, falsidade ideológica, ameaça ou compulsão.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 6.6.5 Questão 3 das práticas leais de operação: Concorrência leal

#### 6.6.5.1 Descrição da questão

A concorrência leal e abrangente estimula a inovação e a eficiência, reduz os custos de produtos e serviços, garante que todas as organizações tenham oportunidades iguais, incentiva o desenvolvimento de novos ou melhores produtos ou processos e, no longo prazo, aumenta o crescimento econômico e o padrão de vida. A concorrência desleal põe em risco a reputação da organização junto às suas partes interessadas e pode criar problemas legais. Recusando-se a adotar comportamentos de concorrência desleal, as organizações colaboram para criar um clima em que tais comportamentos não são tolerados, beneficiando a todos.

Há muitas formas de concorrência desleal. Alguns exemplos são: fixação de preço, quando as partes combinam para vender o mesmo produto ou serviço pelo mesmo preço; licitação fraudulenta, quando as partes combinam para manipular uma cotação de preços; e política de preços predatória, que significa a venda de um produto ou serviço a um preço muito baixo, com a intenção de tirar concorrentes do mercado e impor sanções desleais aos concorrentes.

#### 6.6.5.2 Ações e expectativas relacionadas

Para promover a concorrência leal, convém que uma organização:

- conduza suas atividades de maneira coerente com as leis e regulamentos de concorrência e coopere com as autoridades competentes;
- crie procedimentos e outras salvaguardas para evitar se envolver ou ser cúmplice em concorrência desleal;
- promova a conscientização dos empregados acerca da importância de cumprir com as leis da concorrência e com a concorrência leal;
- apóie práticas antitruste e *antidumping*, assim como políticas públicas que estimulem a concorrência; e
- tenha consciência do contexto social em que opera e não leve vantagem de condições sociais, como a pobreza, para obter vantagens competitivas injustas.

### 6.6.6 Questão 4 das práticas leais de operação: Promoção da responsabilidade social na cadeia de valor

#### 6.6.6.1 Descrição da questão

Uma organização pode influenciar outras organizações por meio de suas práticas e decisões de compra. Por meio de liderança e aconselhamento ao longo da cadeia de valor, ela pode promover a adoção e apoio a princípios e práticas de responsabilidade social.

Convém que uma organização considere os possíveis impactos ou conseqüências não intencionais de suas práticas e decisões de compra em outras organizações, e tome o devido cuidado para evitar ou minimizar quaisquer impactos negativos. Ela pode também estimular a demanda por produtos e serviços socialmente responsáveis. Convém que essas ações não sejam vistas como uma substituição do papel das autoridades de implementar e aplicar leis e regulamentos.

Cada organização na cadeia de valor é responsável por cumprir com as leis e regulamentos aplicáveis e por seus próprios impactos na sociedade e no meio ambiente.

#### 6.6.6.2 Ações e expectativas relacionadas

Para promover a responsabilidade social em sua cadeia de valor, convém que uma organização:

- integre critérios éticos, sociais, ambientais e de igualdade de gênero, assim como de saúde e segurança, em suas políticas e práticas de compra, distribuição e contratação para melhorar a consistência com os objetivos de responsabilidade social;

- estimule outras organizações a adotar políticas semelhantes, sem incorrer em comportamento anti-competitivo ao fazê-lo;
- exerça a *due diligence* e realize o monitoramento apropriado em relação às organizações com que se relaciona, para evitar colocar em risco os compromissos da organização com a responsabilidade social;
- considere dar apoio às PMO, inclusive conscientizando-as das questões da responsabilidade social, e das melhores práticas e provendo assistência adicional (por exemplo, cooperação técnica, capacitação ou outros recursos) para atingir objetivos socialmente responsáveis;
- participe ativamente na conscientização de organizações com que se relaciona sobre princípios e questões de responsabilidade social; e
- promova o tratamento justo e prático dos custos e benefícios de implementar práticas socialmente responsáveis em toda a cadeia de valor, inclusive, quando possível, aumentando a capacidade das organizações da cadeia de valor para atingir objetivos socialmente responsáveis. Isso inclui práticas de compra adequadas, como assegurar que sejam pagos preços justos, que os prazos de entrega sejam adequados e os contratos estáveis.

### **6.6.7 Questão 5 das práticas leais de operação: Respeito ao direito de propriedade**

#### **6.6.7.1 Descrição da questão**

O direito de propriedade é um direito humano reconhecido pela Declaração Universal dos Direitos Humanos. O direito de propriedade abrange tanto a propriedade física quanto a intelectual e inclui participação em terrenos e outros bens físicos, direitos autorais, patentes, indicação geográfica, recursos, direitos morais e outros direitos. Engloba também reivindicações de propriedade mais amplas, como o conhecimento tradicional de grupos específicos, como os povos indígenas, ou a propriedade intelectual de empregados ou outros.

O reconhecimento do direito de propriedade promove investimentos, segurança econômica e física, além de estimular a criação e a inovação.

#### **6.6.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

Convém que uma organização:

- implemente políticas e práticas que promovam respeito pelo direito de propriedade e conhecimento tradicional;
- faça investigações adequadas para ter certeza que detém titularidade legal para usar ou vender propriedades;
- não se engaje em atividades que violem o direito de propriedade, inclusive mau uso de uma posição dominante, falsificação e pirataria;
- pague uma remuneração justa pela propriedade que adquira ou use; e
- considere as expectativas da sociedade, os direitos humanos e as necessidades básicas do indivíduo ao exercer e proteger seus direitos de propriedade intelectual e física.

### **6.7 Questões relativas ao consumidor**

#### **6.7.1 Visão geral das questões relativas ao consumidor**

##### **6.7.1.1 Organizações e questões relativas ao consumidor**

As organizações que oferecem produtos e serviços aos consumidores, assim como a outros clientes, têm responsabilidades para com esses consumidores e clientes. As questões que são mais aplicáveis aos clientes que compram para fins comerciais são tratadas em 6.6. Questões mais apropriadas para pessoas que compram para

## ABNT NBR ISO 26000:2010

fins privados (consumidores) são tratadas nessa subseção. Isso não impede que as partes tratadas em 6.6 e nessa subseção possam ser aplicáveis tanto a clientes como a consumidores.

As responsabilidades incluem prover educação e informações precisas, usar informações de *marketing* leais e processos contratuais justos, transparentes e úteis, e promover o consumo sustentável e o *design* de produtos e serviços que ofereçam acesso a todos e cuidem, quando apropriado, dos mais vulneráveis e desprivilegiados. O termo consumidor refere-se àqueles indivíduos ou grupos que fazem uso do resultado de decisões e atividades das organizações, e não necessariamente significa que os consumidores paguem monetariamente por produtos e serviços. As responsabilidades também envolvem minimizar riscos decorrentes do uso de produtos e serviços por meio de procedimentos de *design*, fabricação, distribuição, prestação de informações, serviços de suporte, retirada de produto do mercado e *recall*. Muitas organizações coletam ou trabalham com informações pessoais e têm responsabilidade de proteger a segurança das informações e a privacidade dos consumidores.

Os princípios dessa subseção se aplicam a todas as organizações em seu papel de servir aos consumidores; entretanto, as questões podem ter uma relevância muito diferente, de acordo com o tipo de organização (como organizações privadas, serviços públicos, organizações locais voltadas ao bem-estar social e outras) e com as circunstâncias. As organizações têm oportunidades significativas de contribuir para o consumo sustentável e o desenvolvimento sustentável por meio dos produtos e serviços que oferecem e as informações que prestam, entre as quais informações sobre uso, reparos e descarte.

### 6.7.1.2 Questões relativas ao consumidor e à responsabilidade social

As questões de responsabilidade social relativas ao consumidor referem-se, entre outras, às práticas leais de *marketing*, proteção da saúde e segurança, consumo sustentável, solução de controvérsias e indenização, proteção de dados e privacidade, acesso a produtos e serviços essenciais, atendimento às necessidades dos consumidores vulneráveis e desprivilegiados e educação. As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor <sup>[155]</sup> fornecem informações fundamentais sobre questões relativas ao consumidor e consumo sustentável (ver Box 11).

#### Box 11 – Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor

As **Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor** são o documento internacional mais importante na área de defesa do consumidor. A Assembleia Geral da ONU adotou essas Diretrizes em 1985, por consenso. Em 1999, elas foram expandidas para incluir dispositivos sobre consumo sustentável. Elas conclamam os Estados a protegerem os consumidores contra perigos para sua saúde e segurança, promover e proteger os interesses econômicos dos consumidores, ajudá-los a fazerem escolhas fundamentadas, oferecer educação para o consumo, disponibilizar indenização efetiva ao consumidor, promover padrões de consumo sustentável e assegurar liberdade para formação de grupos de consumidores <sup>[155]</sup>.

Esses princípios de proteção ao consumidor foram elaborados e detalhados ao longo do texto das Diretrizes das Nações Unidas e são normalmente chamados de “direitos do consumidor”<sup>[144]</sup>.

### 6.7.2 Princípios e considerações

#### 6.7.2.1 Princípios

As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais<sup>[155]</sup> expressam princípios que convém que orientem as práticas socialmente responsáveis em relação às necessidades legítimas dos consumidores, entre as quais a satisfação de necessidades básicas e o direito de cada um a um padrão de vida com alimentação, moradia e vestuário adequados, além do direito à melhoria contínua das condições de vida e à disponibilidade de produtos e serviços essenciais, inclusive financeiros. Os princípios também incluem o direito à promoção do desenvolvimento socioeconômico justo, equitativo e sustentável e à proteção ambiental. Essas necessidades legítimas incluem:

- **segurança** É o direito de acesso a produtos não perigosos e de proteção dos consumidores contra perigos para sua saúde e segurança provenientes de processos de produção, produtos e serviços;

- **ser informado** É o acesso dos consumidores a informações adequadas que lhes permitam fazer escolhas fundamentadas de acordo com seus desejos e necessidades e ser protegidos contra propaganda ou rotulagem desonesta ou enganosa;
- **fazer escolhas** É a promoção e proteção dos direitos econômicos dos consumidores, inclusive a capacidade de escolher a partir de uma série de produtos e serviços oferecidos a preços competitivos com garantia de qualidade satisfatória;
- **ser ouvido** É a liberdade de criar grupos ou organizações de consumidores ou similares e a oportunidade dessas organizações apresentarem seus pontos de vista nos processos decisórios que os afetem, especialmente na elaboração e aplicação de políticas governamentais e no desenvolvimento de produtos e serviços;
- **indenização** É a disponibilidade de uma efetiva indenização ao consumidor, especialmente na forma de pagamento justo para reivindicações procedentes, inclusive indenização por falsidade ideológica, bens mal produzidos ou serviços insatisfatórios;
- **educação** Educação para o consumo, inclusive educação sobre os impactos ambientais, sociais e econômicos das escolhas do consumidor, que possibilite aos consumidores fazerem escolhas fundamentadas e independentes de produtos e serviços, estando cientes de seus direitos e responsabilidades básicos e de como agir sobre eles; e
- **um ambiente saudável** Esse é um ambiente que não ameaça o bem-estar das gerações atuais e futuras<sup>[160]</sup>. O consumo sustentável visa atender às necessidades das gerações presentes e futuras de produtos e serviços de uma forma que seja econômica, social e ambientalmente sustentável.

Os princípios adicionais incluem:

- **respeito pelo direito à privacidade** Extraído do Artigo 12 da Declaração Universal dos Direitos Humanos<sup>[156]</sup>, que afirma que ninguém deve estar sujeito a interferência arbitrária em sua privacidade, família, lar ou correspondência, ou a ataques à sua honra e reputação, e que todos têm o direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques;
- **abordagem preventiva** Extraída da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento<sup>[158]</sup> e subseqüentes declarações e acordos<sup>[130][145][172]</sup>, que desenvolvem o conceito de que, onde houver ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, convém que a falta de total certeza científica não seja usada como motivo para postergar medidas economicamente rentáveis para evitar degradação ambiental ou danos à saúde humana. Ao considerar a relação custo-benefício de uma medida, convém que a organização considere os custos e benefícios de longo prazo dessa medida, e não somente os custos econômicos de curto prazo para a organização;
- **promoção da igualdade de gêneros e autonomia das mulheres** Extraído da Declaração Universal dos Direitos Humanos e dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ver Boxes 2, 6 e 13). Fornece uma base adicional para análise das questões relativas ao consumidor e prevenção da perpetuação de estereótipos de gênero (ver também Box 12); e
- **promoção de *design* universal** É o *design* de produtos e ambientes a serem utilizados por todas as pessoas, o máximo possível, sem a necessidade de adaptação ou *design* especializado. Há sete princípios do *design* universal: uso eqüitativo, flexibilidade no uso, simples e intuitivo, informação perceptível, tolerância ao erro, baixo esforço físico e tamanho e espaço para aproximação e uso<sup>[40][134]</sup>.

### 6.7.2.2 Considerações

Embora seja responsabilidade primordial do Estado assegurar que o direito à satisfação das necessidades básicas seja respeitado, uma organização pode contribuir para o cumprimento desse direito. Particularmente em áreas em que o Estado não satisfaça adequadamente as necessidades básicas das pessoas, convém que uma organização seja sensível ao impacto de suas atividades na capacidade das pessoas de satisfazer essas necessidades. Convém que a organização também não prejudique essa capacidade.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Grupos vulneráveis têm habilidades diferentes e, em seu papel de consumidores, os grupos vulneráveis (ver 6.3.7.2) apresentam necessidades específicas a serem atendidas e podem, em alguns casos, requerer produtos e serviços personalizados. Eles têm necessidades especiais porque podem não saber seus direitos e responsabilidades ou podem ser incapazes de agir com base em seu conhecimento. Eles podem também não ter consciência ou capacidade de avaliar possíveis riscos associados com produtos ou serviços para fazer julgamentos equilibrados.

### 6.7.3 Questão 1 relativa ao consumidor: Marketing leal, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas

#### 6.7.3.1 Descrição da questão

*Marketing* leal, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas fornecem informações sobre produtos e serviços de uma maneira que possa ser compreendida pelos consumidores. Isso permite aos consumidores tomarem decisões informadas sobre consumo e compras e comparar as características dos diferentes produtos e serviços. Processos contratuais justos visam proteger os legítimos interesses tanto das organizações como dos consumidores ao mitigar os desequilíbrios no poder de negociação entre as partes. O *marketing* responsável pode implicar o fornecimento de informações sobre os impactos socioeconômicos e ambientais em todo o ciclo de vida e ao longo da cadeia de valor. Detalhes dos produtos e serviços fornecidos pelas organizações desempenham um papel importante nas decisões de compra, porque essas informações podem ser os únicos dados prontamente disponíveis para os consumidores. *Marketing* e informações que sejam desonestos, desleais, incompletos, ardilosos ou enganosos podem resultar na compra de produtos e serviços que não satisfaçam as necessidades dos consumidores e resultem em perda de dinheiro, recursos e tempo<sup>[122][124]</sup>, podendo, ainda, ser prejudiciais ao consumidor ou ao meio ambiente. Podem também levar a uma queda na confiança do consumidor, fazendo com que ele não saiba em quem ou em que acreditar. Isso pode afetar negativamente o crescimento dos mercados de produtos e serviços mais sustentáveis.

#### 6.7.3.2 Ações e expectativas relacionadas

Ao comunicar-se com os consumidores, convém que uma organização:

- não se envolva em nenhuma prática que seja ardilosa, enganosa, fraudulenta ou injusta, obscura ou ambígua, inclusive omissão de informações cruciais;
- concorde em compartilhar informações relevantes de forma transparente que permitam o fácil acesso e comparações para uma escolha fundamentada do consumidor;
- identifique claramente propaganda e *marketing*;
- divulgue abertamente o total de preços e impostos, termos e condições dos produtos e serviços (assim como todos os acessórios necessários para o uso) e os custos de entrega. Ao oferecer crédito ao consumidor, fornecer detalhes da taxa real de juros anual, assim como a taxa anual de juros cobrada (APR), que inclui todos os custos envolvidos, valor a ser pago, número de prestações e as datas de vencimento das prestações;
- fundamente alegações ou afirmações que forneçam fatos e informações pertinentes quando solicitados;
- não use texto, áudio ou imagens que perpetuem os estereótipos, como os referentes a gênero, religião, raça, deficiências ou relacionamentos pessoais;
- dê importância especial na propaganda e *marketing* aos interesses de grupos vulneráveis, entre os quais crianças, e não se envolva em atividades que prejudiquem seus interesses;
- forneça informações completas, precisas e compreensíveis que possam ser comparadas em idiomas oficiais ou comumente usados nos pontos de venda e que sigam regulamentos aplicáveis sobre:
  - todos os aspectos importantes dos produtos e serviços, inclusive produtos financeiros e de investimento, idealmente levando em conta todo o ciclo de vida;

- os principais aspectos de qualidade dos produtos e serviços determinados por procedimentos de ensaio padronizados e comparados, quando possível, com o desempenho médio ou a melhor prática. Convém que a prestação de tais informações se limite a circunstâncias apropriadas e práticas e colabore com os consumidores;
- aspectos referentes à saúde e segurança dos produtos e serviços, tais como usos potencialmente perigosos, materiais perigosos e produtos químicos perigosos contidos ou lançados pelos produtos durante seu ciclo de vida;
- informações referentes à acessibilidade dos produtos e serviços; e
- a localização da organização, seu endereço postal, telefone e *e-mail*, quando se tratar de venda à distância nacional ou internacional, inclusive pela internet, comércio eletrônico ou reembolso postal;
- utilize contratos que:
  - sejam redigidos em linguagem clara, legível e compreensível;
  - não incluam cláusulas contratuais injustas, como isenção injusta de responsabilidade, direito de alterar unilateralmente preços e condições, transferência de risco de insolvência para os consumidores ou prazos contratuais indevidamente longos, e evitem práticas de empréstimo predatórias que contenham taxas de crédito exorbitantes; e
  - forneçam informações claras e suficientes sobre preços, características, termos, condições, custos, duração do contrato e dos prazos para cancelamento.

#### 6.7.4 Questão 2 relativa ao consumidor: Proteção à saúde e segurança do consumidor

##### 6.7.4.1 Descrição da questão

A proteção da saúde e segurança do consumidor envolve o fornecimento de produtos e serviços que sejam seguros e que não ofereçam riscos inaceitáveis de perigo quando usados ou consumidos. Convém que a proteção cubra tanto o uso pretendido como o mau uso previsível<sup>[124][155]</sup>. Instruções claras de uso seguro, inclusive montagem e manutenção, são também uma parte importante da proteção da saúde e segurança.

A reputação de uma organização pode ser diretamente afetada pelo impacto de seus produtos e serviços na saúde e segurança do consumidor.

Convém que os produtos e serviços sejam seguros, independentemente de estarem em vigor exigências legais de segurança. A segurança inclui a previsão de possíveis riscos, de modo a evitar danos ou perigos. Como nem todos os riscos podem ser previstos ou eliminados, convém que as medidas de proteção à segurança incluam mecanismos de retirada de produtos do mercado e *recall*.

##### 6.7.4.2 Ações e expectativas relacionadas

Ao proteger a saúde e segurança dos consumidores, convém que uma organização tome as medidas a seguir e dê atenção especial a grupos vulneráveis (com atenção especial a crianças) que podem não ter a capacidade de reconhecer ou avaliar possíveis perigos. Convém que a organização:

- forneça produtos e serviços que, sob condições de uso normais e razoavelmente previsíveis, sejam seguros para os usuários, outras pessoas, suas propriedades e para o meio ambiente;
- avalie a adequação de leis, regulamentos, normas e outras especificações de saúde e segurança para contemplar todos os aspectos de saúde e segurança<sup>[1][2][3][34][35]</sup>. Convém que uma organização exceda essas exigências mínimas de segurança quando houver evidência de que a superação dessas exigências atinge uma proteção significativamente melhor, como demonstrado pela ocorrência de acidentes envolvendo produtos ou serviços que estão em conformidade com exigências mínimas, ou a disponibilidade de produtos ou *designs* de produtos que possam reduzir o número ou a gravidade dos acidentes;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- quando um produto, após ter sido lançado no mercado, apresentar um perigo imprevisto, tiver um defeito grave ou contiver informações enganosas ou falsas, suspenda a prestação do serviço ou retire todos os produtos que estiverem ainda na rede de distribuição. Convém que uma organização faça um *recall* dos produtos usando medidas e meios apropriados para atingir o público que comprou o produto ou usou o serviço e indenize os consumidores por perdas e danos sofridos. Medidas de rastreabilidade na cadeia de valor podem ser pertinentes e úteis;
- minimize os riscos no *design* dos produtos:
  - identificando o(os) provável(is) grupo(s) de usuários, o uso pretendido e o uso errôneo razoavelmente previsível do processo, produto ou serviço, assim como os perigos contidos em todos os estágios e condições de uso do produto ou serviço e, em alguns casos, fornecendo produtos e serviços especialmente personalizados para grupos vulneráveis;
  - calculando e avaliando o risco para cada grupo de usuários ou contatos, inclusive gestantes, entre os perigos identificados; e
  - reduzindo o risco usando a seguinte ordem de prioridade: *design* inerentemente seguro, dispositivos de proteção e informações para usuários;
- garanta o *design* apropriado das informações contidas nos produtos e serviços, levando em conta necessidades diferentes dos consumidores e respeitando as capacidades diferentes ou limitadas dos consumidores, especialmente em termos de tempo disponível para o processo de informação;
- no desenvolvimento do produto, evite o uso de produtos químicos que sejam perigosos, entre os quais produtos carcinogênicos, mutagênicos, tóxicos para a reprodução ou que sejam persistentes e bioacumulativos. Se produtos contendo esses elementos químicos forem oferecidos para venda, convém que sejam claramente rotulados;
- conforme apropriado, faça uma avaliação do risco à saúde humana de produtos e serviços antes da introdução de novos materiais, tecnologias ou métodos de produção e, quando apropriado, disponibilize a documentação aos consumidores;
- transmita informações vitais de segurança para os consumidores, sempre que possível, usando símbolos, preferencialmente aqueles internacionalmente acordados, além das informações textuais;
- instrua os consumidores sobre o uso apropriado de produtos e advirta-os sobre os riscos envolvidos no uso pretendido ou normalmente previsível; e
- adote medidas que evitem que os produtos se tornem inseguros devido a manuseio ou armazenamento indevido quando estiverem aos cuidados dos consumidores.

### 6.7.5 Questão 3 relativa ao consumidor: Consumo sustentável

#### 6.7.5.1 Descrição da questão

O consumo sustentável é o consumo de produtos e recursos em taxas coerentes com o desenvolvimento sustentável. O conceito foi promovido pelo Princípio 8 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento <sup>[158]</sup>, que afirma que, para atingir um desenvolvimento sustentável e uma maior qualidade de vida para todos, convém que os Estados reduzam e eliminem padrões insustentáveis de produção e consumo. O conceito de consumo sustentável também inclui uma preocupação com o bem-estar animal, respeitando sua integridade física e evitando crueldade <sup>[175]</sup>.

O papel de uma organização no consumo sustentável surge dos produtos e serviços que ela oferece, seus ciclos de vida, cadeias de valor e natureza das informações que presta aos consumidores.

As atuais taxas de consumo são claramente insustentáveis, contribuindo para danos ambientais e exaustão de recursos. Os consumidores desempenham um papel importante no desenvolvimento sustentável ao considerar fatores éticos, sociais, econômicos e ambientais com base em informações precisas para fazer suas escolhas e tomar suas decisões de compra.

### 6.7.5.2 Ações e expectativas relacionadas

Para contribuir com o consumo sustentável, convém que uma organização, quando apropriado:

- promova educação eficaz que possibilite aos consumidores compreender os impactos de suas escolhas de produtos e serviços no seu bem-estar e no meio ambiente. Conselhos práticos podem ser fornecidos sobre como modificar padrões de consumo e fazer as mudanças necessárias;
- ofereça aos consumidores produtos e serviços benéficos social e ambientalmente, considerando todo o ciclo de vida, e reduza os impactos negativos na sociedade e no meio ambiente das seguintes formas:
  - eliminando, sempre que possível, ou minimizando todos os impactos negativos na saúde e no meio ambiente de seus produtos e serviços, e quando alternativas menos nocivas e mais eficientes existirem, oferecendo a escolha de produtos ou serviços com menos efeitos adversos na sociedade e no meio ambiente;
  - criando produtos e embalagens que possam ser facilmente usados, reutilizados, reparados ou reciclados e, se possível, oferecendo ou sugerindo serviços de reciclagem e descarte;
  - dando preferência a suprimentos que contribuam para o desenvolvimento sustentável;
  - oferecendo produtos de alta qualidade com ciclo de vida mais longo a preços competitivos;
  - fornecendo aos consumidores informações cientificamente confiáveis, consistentes, verdadeiras, precisas, comparáveis e verificáveis sobre os fatores ambientais e sociais relacionados à produção e entrega de seus produtos ou serviços, inclusive, quando apropriado, informações sobre eficiência de recursos, levando em conta a cadeia de valor<sup>[12][13][14][15]</sup>;
  - fornecendo aos consumidores informações sobre os produtos e serviços, como: impactos de desempenho na saúde, país de origem, eficiência energética (quando aplicável), conteúdo ou ingredientes (inclusive, quando apropriado, o uso de organismos geneticamente modificados e nanopartículas), aspectos referentes ao bem-estar animal (inclusive, quando apropriado, o uso de testes em animais) e uso seguro, manutenção, armazenamento e descarte de produtos e suas embalagens;
  - fazendo uso de sistemas de rotulagem confiáveis, eficazes e verificados externamente ou outros sistemas de verificação como, por exemplo, selos verdes ou atividades de auditoria, para comunicar aspectos ambientais positivos, eficiência energética e outras características social e ambientalmente benéficas de produtos e serviços<sup>[13][14][15]</sup>.

### 6.7.6 Questão 4 relativa ao consumidor: Atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias

#### 6.7.6.1 Descrição da questão

Atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias são os mecanismos que a organização usa para tratar das necessidades dos consumidores após a compra ou fornecimento dos produtos e serviços. Tais mecanismos incluem instalação adequada, diferentes tipos de garantias e suporte técnico referente ao uso, assim como cláusulas dispendo sobre devolução, reparos e manutenção.

Os produtos e serviços que não têm um desempenho satisfatório, seja devido a falhas ou quebras ou como resultado de uso errado, pode resultar em uma violação dos direitos do consumidor, assim como perda de dinheiro, recursos e tempo.

Os fornecedores de produtos e serviços podem aumentar a satisfação do consumidor e reduzir o nível de reclamações, oferecendo produtos e serviços de alta qualidade. Convém que eles informem claramente os consumidores sobre o uso adequado e sobre recursos e soluções no caso de desempenho deficiente. Eles podem também monitorar a eficiência de seus serviços de pós-venda, suporte técnico e procedimentos de solução de controvérsias por meio de pesquisas de opinião junto a seus usuários<sup>[124][127]</sup>.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 6.7.6.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que a organização:

- tome medidas para evitar reclamações <sup>[4]</sup>, oferecendo aos consumidores, inclusive aos que adquiriram os produtos por meio de venda à distância, a opção de devolver os produtos dentro de um determinado prazo ou obter outras soluções apropriadas;
- analise as reclamações e melhore as práticas em resposta a essas reclamações;
- se for apropriado, ofereça garantias que ultrapassem o prazo de garantia exigido por lei e que sejam apropriadas para a expectativa de vida útil do produto;
- comunique claramente aos consumidores como eles podem ter acesso aos serviços e suporte técnico pós-venda, assim como mecanismos de solução de controvérsias e indenizações <sup>[5][6]</sup>;
- ofereça sistemas de suporte técnico e aconselhamento adequados e eficientes;
- ofereça manutenção e reparos a um preço razoável e em local acessível e disponibilize prontamente informações sobre a perspectiva de disponibilidade de peças sobressalentes para os produtos;
- use procedimentos alternativos de solução de controvérsias, solução de conflitos e indenização que estejam baseados em normas nacionais ou internacionais, sejam gratuitos ou tenham um preço mínimo para os consumidores <sup>[5][6]</sup> e que não exijam que os consumidores abram mão de seus direitos de buscar recursos jurídicos.

#### Box 12 – Solução de disputas ligadas ao consumo

A família ISO de normas de gestão de qualidade contém um conjunto de três normas de diretrizes referentes a: códigos de satisfação do cliente (concebidas para diminuir a probabilidade de reclamações); gestão de reclamações; e solução de controvérsias externas (nas situações em que as reclamações não podem ser resolvidas dentro da organização). Juntas, as três normas oferecem uma abordagem sistemática para prevenção e gestão de reclamações e solução de controvérsias. As organizações podem também usar uma ou mais dessas normas, dependendo de suas necessidades e circunstâncias. As orientações nessas normas ajudam as organizações a cumprirem suas obrigações de indenizar os consumidores e de dar-lhes a oportunidade de serem ouvidos. As normas são as seguintes:

- ISO 10001, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations* <sup>[4]</sup>. Esta Norma Internacional ajuda as organizações a desenvolverem e implementarem códigos de conduta eficazes, justos e precisos.
- ABNT NBR ISO 10002, *Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações* <sup>[5]</sup>. Esta Norma fornece orientações sobre como as organizações podem lidar com reclamações contra seus produtos e serviços de forma justa e eficaz.
- ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations* <sup>[6]</sup>. Esta Norma Internacional contempla situações em que as organizações são incapazes de resolver reclamações por meio de seus mecanismos internos de gestão de reclamações.

### 6.7.7 Questão 5 relativa ao consumidor: Proteção e privacidade dos dados do consumidor

#### 6.7.7.1 Descrição da questão

A proteção e privacidade dos dados do consumidor visam salvaguardar os direitos de privacidade do consumidor, limitando os tipos de informações que são coletadas e as formas como tais informações são obtidas, usadas e guardadas. O crescente uso de comunicação eletrônica (inclusive para operações financeiras) e testes genéticos, assim como o crescimento de bases de dados de larga escala, gera preocupação de como a privacidade do consumidor pode ser protegida, especialmente no tocante a informações pessoalmente identificáveis <sup>[36][123][124][125]</sup>.

As organizações podem ajudar a manter sua credibilidade e a confiança do consumidor por meio do uso de sistemas rigorosos para obtenção, uso e proteção de dados do consumidor.

#### 6.7.7.2 Ações e expectativas relacionadas

Para evitar que a coleta e o processamento de dados pessoais violem a privacidade, convém que uma organização:

- limite a coleta de dados pessoais a informações que sejam essenciais para o fornecimento dos produtos e serviços ou prestadas com o consentimento expresso e voluntário do consumidor;
- abstenha-se de vincular o uso de serviços ou ofertas especiais ao consentimento por parte do consumidor para o uso indesejado de dados para fins de *marketing*;
- somente obtenha dados por meios legais e justos;
- especifique os fins para que os dados pessoais são coletados, antes ou no momento da coleta de dados;
- não divulgue, disponibilize ou use, de qualquer outra forma, os dados pessoais para outros fins que não os especificados, inclusive *marketing*, salvo com o consentimento expresso e voluntário do consumidor ou quando exigido por lei;
- dê aos consumidores o direito de confirmar se a organização tem dados seus e questionar esses dados, conforme definido na legislação. Se o questionamento estiver correto, convém que os dados sejam apagados, retificados, complementados ou corrigidos, conforme apropriado;
- proteja os dados pessoais por meio de medidas adequadas de segurança;
- seja transparente acerca de desdobramentos, práticas e políticas referentes aos dados pessoais e ofereça formas rápidas de esclarecer a existência, natureza e principais usos dos dados pessoais; e
- divulgue a identidade e localização habitual da pessoa responsável pela proteção dos dados na organização (às vezes chamada controlador de dados) e responsabilize essa pessoa pelo cumprimento das medidas acima.

### 6.7.8 Questão 6 relativa ao consumidor: Acesso a serviços essenciais

#### 6.7.8.1 Descrição da questão

Embora o Estado seja responsável por assegurar que o direito à satisfação das necessidades básicas seja respeitado, há muitos locais e condições em que o Estado não garante que esse direito seja protegido. Mesmo onde a satisfação de algumas necessidades básicas, como saúde, é protegida, o direito a serviços essenciais, como eletricidade, gás, água, serviços de efluentes, drenagem, esgoto e comunicação, pode não ser totalmente desfrutado. Uma organização pode contribuir com o cumprimento desse direito<sup>[155]</sup>.

#### 6.7.8.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização que presta serviços essenciais proceda da seguinte forma:

- não desconecte serviços essenciais por não pagamento sem dar a oportunidade ao consumidor ou grupo de consumidores de buscar um prazo razoável para fazer o pagamento. Convém que a organização não recorra à desconexão coletiva dos serviços que penalize todos os consumidores independentemente do pagamento;
- ao definir preços e tarifas, ofereça, sempre que permitido, uma tarifa que subsidie as pessoas carentes;
- opere de forma transparente, prestando informações referentes à definição de preços e tarifas;
- expanda sua cobertura e forneça a mesma qualidade e nível de serviços, sem discriminação, para todos os grupos de consumidores;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- administre toda redução ou interrupção do fornecimento de forma equitativa, evitando a discriminação contra quaisquer grupos de consumidores; e
- mantenha e modernize seus sistemas para ajudar a evitar falhas na prestação do serviço.

### 6.7.9 Questão 7 relativa ao consumidor: Educação e conscientização

#### 6.7.9.1 Descrição da questão

As iniciativas de educação e conscientização permitem aos consumidores ficar bem informados, conscientes de seus direitos e responsabilidades, mais próximos de assumir um papel ativo e de conseguir tomar decisões de compra com conhecimento de causa, além de consumir de forma mais responsável. Os consumidores desfavorecidos nas áreas rural e urbana, entre os quais os consumidores de baixa renda e os com baixo nível de alfabetização, têm necessidades especiais de educação e de maior conscientização. Toda vez que houver um contrato formal entre uma organização e um consumidor, convém que a organização verifique se o consumidor está devidamente informado sobre seus direitos e obrigações.

O objetivo da educação para o consumo não é somente transferir conhecimento, mas também ensinar os consumidores como agir na prática com esse conhecimento. Isso inclui desenvolver a capacidade de avaliar produtos e serviços e de fazer comparações. Ela também visa conscientizar sobre o impacto das escolhas de consumo nos outros e no desenvolvimento sustentável<sup>[154]</sup>. A educação não isenta uma organização de se responsabilizar se um consumidor for prejudicado ao utilizar produtos e serviços.

#### 6.7.9.2 Ações e expectativas relacionadas

Ao educar os consumidores, convém que, quando apropriado, uma organização aborde:

- saúde e segurança, inclusive os perigos dos produtos;
- informações sobre leis e regulamentos apropriados, formas de obtenção de indenização e órgãos e organizações de defesa do consumidor;
- rotulagem e informações sobre produtos e serviços fornecidas em manuais e instruções;
- informações sobre pesos e medidas, preços, qualidade, condições de crédito e disponibilidade de serviços essenciais;
- informações sobre riscos associados ao uso e como tomar precauções;
- produtos e serviços financeiros e de investimento;
- proteção ambiental;
- uso eficiente de materiais, energia e água;
- consumo sustentável; e
- descarte adequado de embalagens, resíduos e produtos.

## 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

### 6.8.1 Visão geral do envolvimento e do desenvolvimento da comunidade

Hoje, é amplamente aceito que as organizações tenham um relacionamento com as comunidades onde operam. Convém que esse relacionamento seja baseado no envolvimento da comunidade para contribuir com o seu desenvolvimento. O envolvimento da comunidade, seja individualmente ou por meio de associações, visando o bem comum, ajuda a fortalecer a sociedade civil. As organizações que se engajam de maneira respeitosa com a comunidade e suas instituições refletem e reforçam valores democráticos e cívicos.

O termo comunidade nessa subseção refere-se a assentamentos residenciais ou outros assentamentos sociais localizados em uma área geográfica que tem proximidade física com as instalações de uma organização ou que está dentro das áreas de impacto de uma organização. A área e os membros da comunidade afetados pelos impactos de uma organização irão variar de acordo com o contexto e, principalmente, de acordo com o tamanho e a natureza desses impactos. Entretanto, de modo geral, o termo comunidade pode também ser entendido como um grupo de pessoas que têm características comuns como, por exemplo, uma comunidade “virtual” relacionada a uma determinada questão.

O envolvimento e o desenvolvimento da comunidade são parte integrante do desenvolvimento sustentável como um todo.

O envolvimento da comunidade vai além de identificar e engajar partes interessadas com relação aos impactos das operações da organização; ele também inclui apoio e construção de um relacionamento com a comunidade. Acima de tudo, ele pressupõe o reconhecimento do valor da comunidade. Convém que o envolvimento de uma organização com a comunidade provenha do reconhecimento de que a organização é uma parte interessada da comunidade e tem interesses em comum com a comunidade.

A contribuição de uma organização para o desenvolvimento da comunidade pode ajudar a promover níveis mais elevados de bem-estar na comunidade. O desenvolvimento, entendido de uma maneira ampla, é a melhoria na qualidade de vida de uma população. O desenvolvimento da comunidade não é um processo linear. Mais do que isso, é um processo de longo prazo em que interesses diferentes e conflitantes estarão presentes. Há características históricas e culturais que tornam cada comunidade singular e que irão influenciar as possibilidades de seu futuro. O desenvolvimento da comunidade é, portanto, o resultado de aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais e depende das características das forças sociais envolvidas. As partes interessadas da comunidade podem ter interesses diferentes, até mesmo conflitantes. O compartilhamento de responsabilidades é necessário para a promoção do bem-estar da comunidade como um objetivo comum.

Questões de desenvolvimento da comunidade com que a organização pode contribuir incluem a geração de emprego por meio da expansão e diversificação das atividades econômicas e do desenvolvimento tecnológico. Ela também pode contribuir por meio de investimentos sociais em geração de riqueza e renda por meio de iniciativas de desenvolvimento econômico local; expansão de programas de educação e capacitação; promoção e preservação da cultura e das artes; e prestação e/ou promoção de serviços de saúde para a comunidade. O desenvolvimento da comunidade pode incluir o fortalecimento institucional da comunidade, seus grupos e fóruns coletivos, programas culturais e socioambientais, além de redes locais envolvendo várias instituições.

O desenvolvimento da comunidade é geralmente impulsionado quando as forças sociais em uma comunidade lutam para promover a participação pública e visam direitos iguais e padrões de vida dignos para todos os cidadãos, sem discriminação. Este é um processo interno à comunidade que leva em conta relações existentes e supera barreiras ao gozo dos direitos. O desenvolvimento da comunidade é ampliado pelo comportamento socialmente responsável.

Os investimentos sociais que contribuem para o desenvolvimento da comunidade pode manter e fortalecer o relacionamento de uma organização com suas comunidades e pode, ou não, estar associado com as principais atividades de uma organização (ver 6.8.9).

Apesar de alguns aspectos das ações discutidas nessa seção poderem ser compreendidos como filantropia, atividades filantrópicas por si só não atingem o objetivo de integrar responsabilidade social na organização (conforme discutido em 3.3.4).

## **6.8.2 Princípios e considerações**

### **6.8.2.1 Princípios**

Além dos princípios apresentados na Seção 4, os seguintes princípios específicos aplicam-se ao envolvimento e desenvolvimento da comunidade. Convém que uma organização:

- aborde o envolvimento e desenvolvimento da comunidade, considerando-se parte da comunidade e não algo separado dela;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- reconheça e tenha a devida consideração com o direito dos membros da comunidade de tomarem decisões em relação a ela e assim busquem, conforme decidam, maneiras de maximizar seus recursos e oportunidades;
- reconheça e tenha a devida consideração com as características como, por exemplo, culturas, religiões, tradições e história da comunidade ao interagir com ela; e
- reconheça o valor de trabalhar em parceria, apoiando a troca de experiências, recursos e esforços.

### 6.8.2.2 Considerações

A Declaração de Copenhague <sup>[157]</sup> reconhece a “necessidade urgente de enfrentar desafios sociais profundos, especialmente a pobreza, o desemprego e a exclusão social”. A Declaração de Copenhague e o Programa de Ação conclamaram a comunidade internacional a combater a pobreza, atingir a meta de emprego produtivo, adequadamente remunerado e livremente escolhido, e promover a integração social como objetivo primordial de desenvolvimento.

A Declaração do Milênio da ONU estabelece objetivos que, se atingidos, ajudariam a resolver os principais desafios mundiais de desenvolvimento (ver Box 13). A Declaração do Milênio das Nações Unidas <sup>[153]</sup> salienta que, embora convenha que o desenvolvimento seja orientado e conduzido principalmente pelas políticas públicas, o processo de desenvolvimento depende das contribuições de todas as organizações. O envolvimento da comunidade ajuda a contribuir, em nível local, para o alcance desses objetivos.

A Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento <sup>[158]</sup> introduziu a Agenda 21, a qual é um processo para desenvolver um plano de ação abrangente que pode ser implementado localmente por organizações em cada área em que atividades humanas impactem a sociedade e o meio ambiente.

#### Box 13 – Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) <sup>[153]</sup> são oito objetivos a serem atingidos até o ano 2015, que respondem aos principais desafios mundiais de desenvolvimento. Os ODM são extraídos das ações e metas contidas na Declaração do Milênio.

Os oito ODM são:

1. Erradicar a extrema pobreza e a fome
2. Atingir o ensino básico universal
3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres
4. Reduzir a mortalidade infantil
5. Melhorar a saúde materna
6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
7. Garantir a sustentabilidade ambiental
8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

Os ODM são divididos em 18 metas quantificáveis que são medidas por 48 indicadores.

Convém que uma organização considere o apoio a políticas públicas relacionadas à comunidade ao se engajar com ela. Isso pode apresentar oportunidades para maximizar os resultados desejados que promovam o desenvolvimento sustentável por meio de uma visão compartilhada e um entendimento comum das prioridades e parcerias para o desenvolvimento.

As organizações freqüentemente aderem a parcerias e se associam a outras para defender e fazer valer seus próprios interesses. Entretanto, convém que essas associações representem os interesses dos seus membros com base no respeito aos direitos de outros grupos e indivíduos fazerem o mesmo e convém que sempre atuem de maneira a aumentar o respeito pelo estado de direito e processos democráticos.

Antes de decidir sobre uma abordagem de envolvimento e desenvolvimento da comunidade, convém que a organização pesquise seus possíveis impactos na comunidade e planeje medidas para mitigar os impactos negativos e otimizar os positivos.

Ao fazer planos para o envolvimento e desenvolvimento da comunidade, convém que uma organização busque oportunidades de se engajar com diferentes partes interessadas (ver 4.5, 5.3 e Seção 7). Além disso, é também importante identificar, consultar e, quando possível, apoiar grupos vulneráveis, marginalizados, discriminados ou sub-representados.

As áreas mais importantes para o envolvimento e desenvolvimento da comunidade irão depender da comunidade em particular e do conhecimento, da capacidade e dos recursos únicos que cada organização trará para a comunidade.

Algumas atividades da organização podem explicitamente contribuir para o desenvolvimento da comunidade. Outras podem visar fins privados, mas indiretamente promover o desenvolvimento geral.

Ao integrar o conceito de envolvimento da comunidade nas decisões e atividades da organização, uma organização pode minimizar ou evitar impactos negativos e maximizar os benefícios dessas atividades e do desenvolvimento sustentável dentro da comunidade. Uma organização pode usar sua base de conhecimentos inerentes para o envolvimento da comunidade (ver Box 14).

#### **Box 14 – Contribuição para o desenvolvimento da comunidade por meio das principais atividades da organização**

A seguir, alguns exemplos de maneiras como as atividades principais de uma organização podem contribuir para o desenvolvimento da comunidade:

- uma empresa que venda equipamentos agrícolas poderia oferecer treinamento em técnicas agrícolas;
- uma empresa que planeja construir uma via de acesso poderia engajar a comunidade na etapa, de planejamento para identificar como o plano poderia ser modificado para também atender as necessidades da comunidade (por exemplo, fornecendo acesso aos agricultores locais);
- um sindicato poderia utilizar sua rede de associados para divulgar informações sobre boas práticas de saúde para a comunidade;
- uma indústria que requer uso intensivo de água que esteja construindo uma estação de tratamento de água para suas necessidades poderia também fornecer água limpa para a comunidade;
- uma associação para proteção ambiental atuando em uma área remota poderia comprar do comércio e dos produtores locais os suprimentos necessários para suas atividades; e
- um clube recreativo poderia permitir o uso de suas instalações para atividades educacionais voltadas para adultos analfabetos da comunidade.

Uma organização pode se confrontar com crises humanitárias ou outras circunstâncias que ameacem conturbar a vida da comunidade, agravar problemas socioeconômicos da comunidade, bem como aumentar os riscos de violação dos direitos humanos (ver 6.3.4). Entre essas situações, podem ser citadas emergências de segurança alimentar, desastres naturais como inundações, secas, *tsunamis* e terremotos, deslocamentos populacionais e conflitos armados.

Convém que as organizações com atividades, parceiros ou outras partes interessadas em uma área atingida contribuam com o enfrentamento dessas situações, agindo com solidariedade. As organizações podem contribuir de muitas formas, de socorro em casos de desastre a esforços de reconstrução. Em todos os casos, convém que o sofrimento humano seja enfrentado, com particular atenção aos mais vulneráveis em uma determinada situação e à população em geral, como mulheres e crianças. Convém que a dignidade e os direitos de todas as vítimas sejam respeitados e apoiados.

Em situações de crise é importante agir de forma coordenada. Portanto, é importante trabalhar junto com as autoridades competentes e, quando for o caso, com organizações humanitárias internacionais e outras entidades apropriadas.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 6.8.3 Questão 1 do envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Envolvimento da comunidade

#### 6.8.3.1 Descrição da questão

O envolvimento da comunidade é uma forma pró-ativa de uma organização participar da comunidade. Visa a prevenção e solução de problemas, o estabelecimento de parcerias com organizações e partes interessadas locais e a aspiração de se tornar uma empresa-cidadã na comunidade. Isso não substitui a necessidade de se responsabilizar por impactos na sociedade e no meio ambiente. As organizações contribuem com suas comunidades por meio de sua participação e apoio a instituições civis e por meio do envolvimento em redes de grupos e indivíduos que constituem a sociedade civil.

O envolvimento da comunidade também ajuda as organizações a se familiarizarem com as necessidades e prioridades da comunidade, de forma que os esforços da organização visando o desenvolvimento e outros fins sejam compatíveis com os da comunidade e da sociedade. Uma organização pode se envolver, por exemplo, por meio da participação em fóruns estabelecidos pelas autoridades locais e associações de moradores ou criando esses fóruns.

Algumas comunidades tradicionais ou indígenas, associações de moradores ou redes na Internet se expressam sem constituírem uma “organização” formal. Convém que uma organização esteja ciente que há muitos tipos de grupos, formais e informais, que podem contribuir para o desenvolvimento. Convém que uma organização respeite os direitos culturais, sociais e políticos desses grupos.

É importante que as ações de envolvimento da comunidade mantenham o respeito pelo estado de direito e pelos processos participativos que respeitem os direitos dos outros de se expressarem e de defenderem seus próprios interesses.

#### 6.8.3.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- consulte grupos representativos da comunidade para determinar prioridades para investimento social e atividades para o desenvolvimento da comunidade. Convém dar atenção especial aos grupos vulneráveis, discriminados, marginalizados, não representados e sub-representados, para envolvê-los de maneira a ampliar suas opções e respeitar seus direitos;
- consulte e contemple comunidades, inclusive povos indígenas, quanto aos termos e condições de um empreendimento que os afete. Convém que a consulta ocorra antes do empreendimento e se baseie em informações completas, precisas e acessíveis<sup>[154]</sup>;
- participe de associações locais conforme seja possível e apropriado, com o objetivo de contribuir para o bem comum e com os objetivos de desenvolvimento das comunidades;
- mantenha relações transparentes com as autoridades da administração municipal e com políticos, isentas de suborno ou influência indevida;
- estimule e apóie pessoas para que sejam voluntárias em serviços comunitários; e
- contribua com a formulação de políticas e o estabelecimento, a implementação, o monitoramento e a avaliação de programas de desenvolvimento. Ao fazê-lo, convém que uma organização tenha a devida consideração pelas posições e respeite os direitos dos outros de expressarem e defenderem seus próprios interesses.

### 6.8.4 Questão 2 do envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Educação e cultura

#### 6.8.4.1 Descrição da questão

Educação e cultura são fundamentos do desenvolvimento socioeconômico e parte da identidade da comunidade. A preservação e promoção da cultura e a promoção de uma educação compatível com o respeito pelos direitos humanos têm impactos positivos na coesão social e no desenvolvimento<sup>[151]</sup>.

#### 6.8.4.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- promova e apóie a educação em todos os níveis e se engaje em ações para melhorar a qualidade e o acesso à educação, promover conhecimento e erradicar o analfabetismo localmente;
- em particular, promova oportunidades de aprendizagem para grupos vulneráveis ou discriminados;
- estimule a matrícula de crianças na educação formal e contribua para a eliminação de barreiras para o acesso das crianças à educação (como o trabalho infantil)<sup>[135]</sup>.
- promova atividades culturais quando apropriado, reconheça e valorize as culturas e tradições culturais locais, em conformidade com o princípio do respeito pelos direitos humanos. As ações de apoio a atividades culturais que fortaleçam grupos historicamente desfavorecidos são especialmente importantes como forma de combate à discriminação;
- considere a facilitação da educação e conscientização sobre os direitos humanos;
- ajude a conservar e proteger o patrimônio cultural, principalmente onde as atividades da organização o impactarem<sup>[161][163][164]</sup>, e
- quando apropriado, promova o uso do conhecimento e das tecnologias tradicionais das comunidades indígenas<sup>[75]</sup>.

#### 6.8.5 Questão 3 do envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Geração de emprego e capacitação

##### 6.8.5.1 Descrição da questão

O emprego é um objetivo internacionalmente reconhecido em relação ao desenvolvimento socioeconômico. Ao gerar empregos, todas as organizações, grandes e pequenas, podem dar sua contribuição para a redução da pobreza e promoção do desenvolvimento socioeconômico. No momento de gerar empregos, convém que os empregadores observem as orientações relevantes constantes em 6.3 e 6.4.

A capacitação é um componente essencial da promoção do emprego e do apoio às pessoas para que consigam empregos decentes e produtivos, além de ser vital para o desenvolvimento socioeconômico.

##### 6.8.5.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- analise o impacto de suas decisões de investimento na geração de empregos e, quando for economicamente viável, faça investimentos diretos que combatam a pobreza por meio da geração de empregos;
- considere o impacto no emprego de escolhas tecnológicas e, quando for economicamente viável no longo prazo, selecione tecnologias que maximizem as oportunidades de emprego;
- considere o impacto da terceirização na geração de empregos, tanto na organização que toma a decisão como nas organizações externas afetadas por essas decisões;
- considere o benefício da criação de empregos diretos em vez de acordos de empregos temporários;
- considere a participação em programas locais e nacionais de capacitação, entre os quais programas de aprendizagem, programas visando determinados grupos desfavorecidos, programas de educação continuada e sistemas de reconhecimento e certificação de habilidades;
- ajude a desenvolver ou melhorar programas de capacitação na comunidade em que esses forem inadequados, possivelmente em parceria com outras organizações na comunidade;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- dê atenção especial aos grupos vulneráveis quanto a emprego e capacitação; e
- considere colaborar para promover as condições estruturais necessárias para a geração de emprego.

### 6.8.6 Questão 4 do envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Desenvolvimento tecnológico e acesso às tecnologias

#### 6.8.6.1 Descrição da questão

Para apoiar o avanço do desenvolvimento socioeconômico, as comunidades e seus membros precisam, entre outras coisas, de acesso total e seguro às tecnologias modernas. As organizações podem contribuir com o desenvolvimento das comunidades em que operam, aplicando conhecimento, habilidades e tecnologia especializados, de forma a promover o desenvolvimento dos recursos humanos e a difusão das tecnologias.

As tecnologias da informação e da comunicação caracterizam em muito a vida contemporânea e são uma base valiosa para muitas atividades econômicas. O acesso à informação é fundamental para a superação das disparidades que existem entre países, regiões, gerações, gêneros etc. Uma organização pode contribuir com a melhoria do acesso a essas tecnologias por meio de treinamento, parcerias e outras ações.

#### 6.8.6.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- considere contribuir para o desenvolvimento de tecnologias inovadoras que possam ajudar a solucionar questões socioambientais em comunidades locais;
- considere contribuir para o desenvolvimento de tecnologias de baixo custo que sejam facilmente replicáveis e tenham um impacto altamente positivo na erradicação da pobreza e da fome;
- considere, quando for economicamente viável, o desenvolvimento de conhecimento e tecnologias locais e tradicionais e, ao mesmo tempo, proteja o direito das comunidades a esse conhecimento e essas tecnologias;
- considere o estabelecimento de parcerias com organizações como universidades ou laboratórios de pesquisa, para aumentar o desenvolvimento científico e tecnológico com parceiros da comunidade e empregue a população local nesse trabalho <sup>[124]</sup>; e
- adote práticas que permitam a transferência e difusão de tecnologias, quando for economicamente viável. Quando aplicável, convém que uma organização estabeleça termos e condições razoáveis para transferência de licenças e tecnologias, de forma a contribuir com o desenvolvimento local. Convém levar em conta e aumentar a capacidade da comunidade para gerir a tecnologia.

### 6.8.7 Questão 5 do envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Geração de riqueza e renda

#### 6.8.7.1 Descrição da questão

Empresas e cooperativas competitivas e diversificadas são vitais para a geração de riqueza em qualquer comunidade. As organizações podem ajudar a criar um ambiente em que o empreendedorismo possa prosperar, trazendo benefícios duradouros às comunidades. As organizações podem contribuir positivamente para a geração de riqueza e renda por meio de programas de empreendedorismo, desenvolvimento de fornecedores locais e emprego de membros da comunidade, assim como por meio de amplos esforços para fortalecer os recursos econômicos e as relações sociais que facilitem o bem-estar socioeconômico ou gerem benefícios para a comunidade. Além disso, ao ajudar a gerar riqueza e renda localmente e promover uma distribuição equilibrada de benefícios econômicos entre os membros da comunidade, as organizações podem desempenhar um papel significativo na redução da pobreza. Os programas de empreendedorismo e as cooperativas destinadas às mulheres são particularmente importantes, já que é amplamente reconhecido que o empoderamento não existe das mulheres contribui enormemente para o bem-estar da sociedade.

A geração de riqueza e renda também depende de uma distribuição justa dos benefícios da atividade econômica. O cumprimento das obrigações tributárias é essencial para ajudar os governos a gerar receita para tratar de questões cruciais do desenvolvimento.

Em muitas situações, o isolamento físico, social e econômico das comunidades pode ser um obstáculo ao seu desenvolvimento. As organizações podem desempenhar um papel positivo no desenvolvimento das comunidades ao integrar as pessoas, grupos e organizações locais em suas atividades ou na cadeia de valor. Dessa forma, considerações sobre o desenvolvimento da comunidade podem se tornar parte integrante das principais atividades das organizações.

Uma organização contribui para o desenvolvimento por meio do cumprimento às leis e regulamentos. Em algumas circunstâncias, a operação de grupos da comunidade fora da estrutura legal pretendida é consequência da pobreza ou das condições de desenvolvimento. Nessas circunstâncias, convém que uma organização envolvida com grupos que operam fora da estrutura legal vise o combate à pobreza e a promoção do desenvolvimento. Convém, também, que uma organização busque criar oportunidades que permitam a esses grupos atingir um maior e, por fim, total cumprimento da legislação, principalmente no tocante às relações econômicas.

#### 6.8.7.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- considere o impacto socioeconômico de entrar ou sair de uma comunidade, inclusive impactos nos recursos básicos necessários para o desenvolvimento sustentável da comunidade;
- considere o apoio a iniciativas apropriadas para estimular a diversificação de atividades econômicas existentes na comunidade;
- considere dar preferência a fornecedores locais de produtos e serviços, bem como contribuir para o desenvolvimento de fornecedores locais sempre que possível;
- considere a implementação de iniciativas para fortalecer a capacidade e as oportunidades dos fornecedores locais para contribuir com cadeias de valor, dando atenção especial aos grupos desfavorecidos dentro da comunidade;
- considere o apoio a organizações para que operem dentro da estrutura legal apropriada;
- se engaje em atividades econômicas com organizações que, devido a um baixo nível de desenvolvimento, tenham dificuldade em cumprir as exigências legais somente quando:
  - o motivo for combater a pobreza;
  - as atividades dessas organizações respeitem os direitos humanos e houver uma expectativa razoável de que essas organizações irão consistentemente caminhar para conduzir suas atividades dentro da estrutura legal apropriada;
- considere a contribuição com programas e parcerias duradouras que dêem suporte aos membros da comunidade, principalmente as mulheres e outros grupos socialmente desfavorecidos ou vulneráveis, para criar negócios e cooperativas, melhorar a produtividade e promover o empreendedorismo. Tais programas poderiam, por exemplo, fornecer treinamento em planejamento administrativo, *marketing*, padrões de qualidade exigidos para se tornar fornecedor, administração e suporte técnico, acesso a financiamento e facilitação de sociedades em empreendimentos;
- estimule o uso eficiente dos recursos disponíveis, inclusive o bom tratamento a animais domésticos;
- considere maneiras apropriadas de tornar oportunidades de fornecimento mais facilmente acessíveis a organizações da comunidade, por meio, por exemplo, de capacitação sobre especificações técnicas e disponibilização de informações sobre oportunidades de fornecimento;
- considere o apoio a organizações e pessoas que tragam produtos e serviços necessários à comunidade, que possam também gerar empregos locais, assim como vínculos com os mercados locais, regionais e urbanos que sejam benéficos ao bem-estar da comunidade;

## ABNT NBR ISO 26000:2010

- considere maneiras apropriadas de ajudar no desenvolvimento de associações locais de empreendedores;
- cumpra com suas responsabilidades fiscais e forneça às autoridades as informações necessárias para determinação exata dos impostos devidos; e
- considere a contribuição para planos de aposentadoria e pensões para empregados.

### 6.8.8 Questão 6 do envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Saúde

#### 6.8.8.1 Descrição da questão

A saúde é um elemento essencial da vida na sociedade e é um direito humano reconhecido. As ameaças à saúde pública podem ter impactos graves nas comunidades e podem dificultar seu desenvolvimento. Dessa forma, convém que todas as organizações, grandes e pequenas, respeitem o direito à saúde e contribuam, dentro de suas possibilidades e conforme apropriado, à promoção da saúde, à prevenção de ameaças à saúde e doenças e à mitigação de quaisquer danos à comunidade (ver também 6.4.6, 6.5 e 6.7.4). Isso pode incluir a participação em campanhas de saúde pública. Convém, também, que as organizações contribuam, quando possível e apropriado, com a melhoria do acesso aos serviços de saúde, especialmente por meio de reforço e apoio aos serviços públicos. Mesmo em países em que é papel do Estado prover um sistema de saúde pública, todas as organizações podem considerar a contribuição para a saúde nas comunidades. Uma comunidade saudável reduz o ônus para o setor público e contribui para um bom ambiente socioeconômico para todas as organizações.

#### 6.8.8.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- busque eliminar impactos negativos na saúde causados por quaisquer processos de produção, produtos ou serviços fornecidos pela organização;
- considere a promoção da boa saúde, contribuindo, por exemplo, para o acesso a medicamentos e vacinação e incentivando estilos de vida saudáveis, inclusive exercícios e boa nutrição, diagnóstico precoce de doenças, conscientização sobre métodos contraceptivos e desestímulo ao consumo de produtos e substâncias prejudiciais à saúde. Convém que seja dada especial atenção à nutrição da criança;
- considere a conscientização sobre ameaças à saúde e as principais doenças e sua prevenção, como HIV/AIDS, câncer, doenças cardiovasculares, malária, tuberculose e obesidade; e
- considere o apoio ao acesso duradouro e universal a serviços essenciais de saúde e a água limpa e saneamento adequado como forma de prevenir doenças.

### 6.8.9 Questão 7 do envolvimento e desenvolvimento da comunidade: Investimento social

#### 6.8.9.1 Descrição da questão

O investimento social ocorre quando as organizações investem seus recursos em iniciativas e programas que visam melhorar os aspectos sociais da vida da comunidade. Entre os tipos de investimento social, há projetos relacionados à educação, treinamento, cultura, saúde, geração de renda, desenvolvimento de infra-estrutura, melhoria do acesso à informação ou qualquer outra atividade que venha a promover desenvolvimento econômico ou social.

Ao identificar oportunidades de investimento social, convém que uma organização alinhe sua contribuição com as necessidades e prioridades das comunidades em que opera, levando em conta prioridades definidas por formuladores de política locais e nacionais. Troca de informações, consultas e negociações são ferramentas úteis para uma abordagem participativa para identificar e implementar investimentos sociais.

Os investimentos sociais não excluem a filantropia (por exemplo, concessões de financiamento, voluntariado e doações).

Convém também que as organizações estimulem o envolvimento da comunidade na concepção e implementação de projetos, uma vez que isso pode ajudar os projetos a sobreviver e prosperar quando a organização não estiver mais envolvida. Convém que os investimentos sociais priorizem projetos que sejam viáveis no longo prazo e que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

#### 6.8.9.2 Ações e expectativas relacionadas

Convém que uma organização:

- leve em conta a promoção do desenvolvimento da comunidade ao planejar projetos de investimento social. Convém que todas as ações ampliem as oportunidades para os cidadãos, por exemplo, ao aumentar a compra de fornecedores e a terceirização locais, visando o desenvolvimento local;
- evite ações que perpetuem a dependência da comunidade das atividades filantrópicas, da presença ou apoio permanente da organização;
- avalie suas próprias iniciativas existentes relacionadas à comunidade, relate-as à comunidade e às pessoas da organização e identifique as melhorias que poderiam ser feitas;
- considere estabelecer parcerias com outras organizações, inclusive governo, empresas ou ONG para maximizar sinergias e usar recursos complementares, conhecimento e habilidades; e
- considere a contribuição a programas que dêem acesso a alimentos e outros produtos essenciais para grupos vulneráveis ou discriminados e pessoas de baixa renda, levando em conta a importância da contribuição para que eles tenham melhor qualificação, mais recursos e oportunidades.

## 7 Orientações sobre a integração da responsabilidade social por toda a organização

### 7.1 Geral

As seções anteriores desta Norma identificaram os princípios, temas centrais e questões da responsabilidade social. Esta seção fornece orientações sobre como colocar a responsabilidade social em prática em uma organização. Na maioria dos casos, as organizações podem aproveitar seus sistemas, políticas, estruturas e redes já existentes para isso, embora algumas atividades provavelmente sejam conduzidas de novas formas ou considerando-se uma variedade maior de fatores.

Algumas organizações podem já ter criado técnicas para a introdução de novas abordagens em suas decisões e atividades, bem como sistemas de comunicação e avaliações internas eficazes. Outras podem ter sistemas de governança organizacional ou outros aspectos de responsabilidade social menos desenvolvidos. As orientações abaixo pretendem ajudar todas as organizações, onde quer que se encontrem no processo, a integrar a responsabilidade social em seu modo de operação (ver Figura 4).



Figura 4 — Integração da responsabilidade social por toda a organização

## 7.2 Relação das características de uma organização com a responsabilidade social

A definição de como as características principais da organização se relacionam com a responsabilidade social pode ser útil para a obtenção de uma base sólida para integrar a responsabilidade social em toda a organização (ver Seção 5). Essa análise irá ajudar também a determinar as questões relevantes de responsabilidade social da organização dentro de cada tema central e a identificar as partes interessadas da organização. Convém que a análise inclua, quando adequado, fatores como:

- tipo de organização, propósito, natureza das operações e porte;
- locais em que a organização opera, informando:
  - se há uma estrutura jurídica sólida que regule muitas das decisões e atividades relacionadas à responsabilidade social; e
  - características sociais, ambientais e econômicas das áreas de operação;
- quaisquer informações sobre o histórico do desempenho em responsabilidade social da organização;
- características da força de trabalho ou empregados da organização, inclusive mão-de-obra contratada;
- organizações setoriais de que a organização participa, informando:

- atividades relacionadas à responsabilidade social realizadas por essas organizações; e
- códigos ou outros requisitos relacionados à responsabilidade social promovidos por essas organizações;
- missão, visão, valores, princípios e código de conduta da organização;
- preocupações das partes interessadas internas e externas relevantes à responsabilidade social;
- estruturas para processos decisórios da organização e sua natureza; e
- cadeia de valor da organização.

Também é importante que uma organização esteja ciente das atitudes, nível de comprometimento e compreensão atuais de sua liderança no que se refere à responsabilidade social. O quanto a organização compreende os princípios, temas e benefícios centrais da responsabilidade social irá ajudar muito sua integração por toda a organização e em sua esfera de influência.

### 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização

#### 7.3.1 *Due diligence*

A *due diligence* no contexto da responsabilidade social é um processo abrangente e pró-ativo para identificar impactos sociais, ambientais e econômicos negativos reais e potenciais das decisões e atividades de uma organização com o propósito de evitar e mitigar esses impactos.

A *due diligence* também pode envolver a influência do comportamento de outros quando esses comportamentos forem considerados causa de violações de direitos humanos ou outras violações em que a organização possa estar implicada.

Em qualquer processo de *due diligence*, convém que uma organização considere o contexto do país em que opera ou em que as atividades da organização ocorrem; os impactos reais e potenciais das suas próprias atividades; e o potencial de consequências negativas resultante das ações de outras entidades ou pessoas cujas atividades estão significativamente ligadas às da organização.

Convém que sejam incluídos em um processo de *due diligence*, de maneira apropriada ao porte e circunstâncias da organização, os seguintes componentes:

- políticas organizacionais relacionadas ao tema central relevante que forneça orientações que façam sentido para quem esteja dentro da organização e para aqueles diretamente ligados à organização;
- um meio de avaliar como as atividades existentes e as propostas podem afetar os objetivos dessas políticas;
- um meio de integrar os temas centrais da responsabilidade social por toda a organização;
- um meio de medir o desempenho ao longo do tempo para conseguir fazer os ajustes necessários nas prioridades e na abordagem; e
- ações apropriadas para abordar os impactos negativos de suas decisões e atividades.

Ao identificar possíveis áreas de ação, convém que uma organização se esforce para entender bem os desafios e dilemas do ponto de vista dos indivíduos e grupos potencialmente prejudicados.

Além dessa auto-avaliação, uma organização pode descobrir que, em certos casos, é tanto possível como apropriado buscar influenciar o comportamento de outras entidades em favor do fortalecimento de seu desempenho em responsabilidade social, principalmente aquelas com quem tem laços estreitos ou onde a organização considere que as questões são particularmente prementes ou relevantes para essa situação. À medida que uma organização ganha experiência na área de fortalecimento de desempenho em responsabilidade social, pode aumentar sua capacidade e sua disposição de atuar junto a outras entidades na defesa desse objetivo.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 7.3.2 Determinação da relevância e significância dos temas centrais e questões para a organização

#### 7.3.2.1 Determinação da relevância

Todos os temas centrais, mas não todas as questões, têm relevância para todas as organizações. Convém que uma organização analise todos os temas centrais para identificar quais questões são relevantes.

Para iniciar o processo de identificação, convém que uma organização, quando apropriado:

- faça uma lista completa de suas atividades;
- identifique as partes interessadas (ver 5.3);
- identifique as atividades da própria organização e das organizações dentro de sua esfera de influência. As decisões e atividades de fornecedores e terceirizados podem ter impacto na responsabilidade social da organização;
- determine quais temas centrais e questões poderiam vir à tona quando a organização e outros dentro da esfera de influência e/ou cadeia de valor realizam essas atividades, levando em conta a legislação aplicável;
- examine todas as formas em que as decisões e atividades da organização possam provocar impactos nas partes interessadas e no desenvolvimento sustentável;
- examine as formas em que as partes interessadas e questões de responsabilidade social possam impactar as decisões, atividades e planos da organização; e
- identifique todas as questões de responsabilidade social que se relacionam às atividades cotidianas e as que surgem apenas ocasionalmente sob circunstâncias muito específicas.

Embora uma organização possa acreditar que compreende sua responsabilidade social (ver 5.2.3), convém que a organização considere envolver as partes interessadas no processo de identificação para ampliar a perspectiva sobre os temas centrais e questões. É importante reconhecer, entretanto, que as questões podem ser relevantes mesmo quando as partes interessadas não conseguirem identificá-las.

Em alguns casos, uma organização poderia supor que, pelo fato de operar em uma área em que a legislação cobre temas centrais de responsabilidade social, o cumprimento da lei será suficiente para assegurar que todos os aspectos relevantes destes temas estarão cobertos. Um estudo cuidadoso dos temas centrais e questões na Seção 6 pode revelar, entretanto, que algumas questões relevantes não estão regulamentadas ou estão cobertas por regulamentos que não são fiscalizados adequadamente, não são explícitos ou suficientemente detalhados.

Mesmo para temas centrais ou questões cobertas pela legislação, atender ao espírito da lei pode, em alguns casos, envolver ações que vão além do simples cumprimento. Por exemplo, embora algumas leis e regulamentos ambientais limitem emissões atmosféricas ou poluentes na água a quantidades ou níveis específicos, convém que uma organização use as melhores práticas para reduzir ainda mais esses poluentes ou mudar seus processos para eliminar completamente tais emissões. Outros exemplos são uma escola que voluntariamente decida reutilizar água de chuva para fins sanitários ou um hospital que decida não apenas cumprir a lei relativa a práticas de trabalho, mas também lançar um programa especial de apoio ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal de seus empregados.

#### 7.3.2.2 Determinação da significância

Uma vez que uma organização tenha identificado as inúmeras questões relevantes às suas decisões e atividades, convém que ela analise cuidadosamente as questões identificadas e desenvolva critérios para decidir quais questões têm maior significância e são mais importantes para a organização. Esses critérios podem incluir:

- extensão do impacto da questão nas partes interessadas e no desenvolvimento sustentável;
- efeitos potenciais de se tomar medidas ou deixar de tomar medidas em relação à questão;

- nível de preocupação das partes interessadas sobre a questão; e
- identificação das expectativas da sociedade de comportamento responsável com relação a esses impactos.

Questões normalmente consideradas significativas incluem não obediência à lei; inconsistências com as normas internacionais de comportamento, possíveis violações aos direitos humanos, práticas que poderiam ameaçar a vida ou a saúde e práticas que poderiam afetar seriamente o meio ambiente.

### 7.3.3 Esfera de influência de uma organização

#### 7.3.3.1 Avaliação da esfera de influência de uma organização

A influência de uma organização provém de fontes como:

- **composição acionária e governança** Incluem a natureza e extensão da composição acionária ou representação, se houver, na direção de uma organização associada;
- **relação econômica** Inclui o grau de relação econômica e a importância relativa dessa relação para cada organização; uma maior importância para uma organização pode implicar maior influência para outra organização;
- **autoridade legal/política** Baseia-se, por exemplo, em dispositivos legais estabelecidos em contratos ou existência de um instrumento legal outorgando à organização a capacidade de exigir certos comportamentos de outros; e
- **opinião pública** Inclui a capacidade da organização de influenciar a opinião pública e o impacto da opinião pública naqueles que ela está tentando influenciar.

A influência de uma organização pode depender de uma série de fatores, entre os quais proximidade física, escopo, tempo e força da relação.

#### 7.3.3.2 Exercício da influência

Uma organização pode exercer sua influência sobre outros tanto para fortalecer os impactos positivos no desenvolvimento sustentável como para minimizar os impactos negativos, ou ambos os casos. Convém que uma organização exerça a *due diligence* ao avaliar sua esfera de influência e determinar suas responsabilidades.

Os métodos para exercer influência incluem:

- estabelecer cláusulas contratuais ou incentivos;
- fazer declarações públicas;
- engajar-se com a comunidade, líderes políticos e outras partes interessadas;
- tomar decisões de investimento;
- compartilhar conhecimentos e informações;
- conduzir projetos conjuntos;
- empreender *lobbies* responsáveis e usar relações com a mídia;
- promover boas práticas; e
- estabelecer parcerias com associações setoriais, organizações e outros.

Convém que uma organização considere os aspectos ambientais, sociais e de governança organizacional e a responsabilidade social das organizações com as quais se relaciona ou pretende se relacionar.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Uma organização pode influenciar suas partes interessadas por meio de suas decisões e atividades e das informações que fornece a suas partes interessadas sobre o fundamento dessas decisões e atividades.

Convém que, ao exercer influência, uma organização seja sempre orientada por comportamento ético e outros princípios e práticas de responsabilidade social (ver Seções 4 e 5). Ao exercer sua influência, convém que uma organização antes considere o estabelecimento de um diálogo, visando aumentar a conscientização sobre responsabilidade social e incentivar o comportamento socialmente responsável. Se o diálogo não for eficaz, convém que ações alternativas sejam adotadas, inclusive a mudança da natureza da relação.

Quando uma organização tiver um controle de fato sobre outros, sua responsabilidade de agir pode ser semelhante à responsabilidade que existe onde ela tem um controle formal. Controle de fato refere-se às situações em que uma organização tem a capacidade de ditar as decisões e atividades de uma outra parte, mesmo quando ela não tiver a autoridade legal ou formal para tanto.

### 7.3.4 Estabelecimento de prioridades para abordar questões

Convém que uma organização determine e se comprometa com suas prioridades para integrar a responsabilidade social por toda a organização e em suas práticas cotidianas. Convém que as prioridades sejam estabelecidas entre as questões consideradas significativas e relevantes (ver 7.3.2). Convém que a organização envolva as partes interessadas na identificação de prioridades (ver 5.3). As prioridades tendem a variar com o tempo.

Convém que as organizações considerem o seguinte para determinar se uma ação para abordar uma questão é uma alta prioridade ou não:

- o desempenho atual da organização relativo ao cumprimento de leis, normas internacionais, normas internacionais de comportamento, tecnologia de ponta e melhores práticas existentes;
- se a questão pode afetar significativamente a capacidade da organização de atingir objetivos importantes;
- efeito potencial de uma determinada ação em comparação com os recursos necessários para sua implementação;
- tempo necessário para atingir os resultados desejados;
- se pode haver implicações de custo significativas se não tratadas rapidamente; e
- facilidade e rapidez da implementação, que podem trazer um aumento da conscientização e motivação para ações de responsabilidade social dentro da organização.

A ordem das prioridades irá variar entre organizações.

Além de estabelecer prioridades para a ação imediata, uma organização pode estabelecer prioridades para a consideração de questões que sejam relevantes para as decisões e atividades que uma organização espera realizar no futuro, como construção de prédios, contratação de pessoal, contratação de terceirizados ou atividades de captação de recursos. As considerações prioritárias se tornarão, então, parte do planejamento dessas atividades futuras.

Convém que as prioridades sejam analisadas e atualizadas em intervalos apropriados para a organização.

## 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização

### 7.4.1 Conscientização e desenvolvimento de competências para a responsabilidade social

Trazer a responsabilidade social para todos os aspectos de uma organização envolve comprometimento e compreensão em todos os níveis da organização. Nos estágios iniciais dos esforços de uma organização relacionados à responsabilidade social, convém que o foco da conscientização seja uma compreensão cada vez maior dos aspectos da responsabilidade social, entre os quais os princípios, temas centrais e questões.

Convém que o comprometimento e a compreensão comecem pela alta direção da organização. A compreensão dos benefícios da responsabilidade social para a organização pode desempenhar um papel fundamental no comprometimento da liderança da organização. Portanto, é recomendado que sejam feitos esforços para que a liderança da organização atinja uma compreensão profunda das implicações e benefícios da responsabilidade social.

Alguns empregados e algumas áreas de uma organização irão mostrar-se mais interessados e receptivos para adotar ações de responsabilidade social do que outros. Uma organização pode achar conveniente focar seus esforços iniciais nessas áreas receptivas para demonstrar o que a responsabilidade social significa na prática.

A criação de uma cultura de responsabilidade social na organização pode levar bastante tempo, mas a perseverança e o trabalho a partir de valores e culturas já existentes têm se mostrado eficazes em muitas organizações.

O desenvolvimento de competências para a implementação de práticas de responsabilidade social pode envolver o fortalecimento ou o desenvolvimento de habilidades em algumas áreas de atividade, como engajamento das partes interessadas, e o aumento do conhecimento e da compreensão da aplicação dos temas centrais. Convém que os conhecimentos e habilidades já existentes das pessoas da organização sejam aproveitados. Quando adequado, convém que o desenvolvimento de competências e a capacitação de gerentes e trabalhadores da cadeia de suprimentos sejam contemplados. Um treinamento específico pode ser útil para algumas questões.

Para que a responsabilidade social seja integrada de forma eficaz, uma organização pode identificar a necessidade de mudanças nos processos decisórios e na governança, visando promover maior liberdade, autoridade e motivação para sugestão de novas abordagens e idéias. A organização também pode descobrir que precisa melhorar suas ferramentas de monitoramento e medição de alguns aspectos de seu desempenho.

Educação e aprendizagem contínua são fundamentais na conscientização e desenvolvimento de competências para a responsabilidade social. Nesse sentido, a educação para o desenvolvimento sustentável está definindo uma nova maneira de empoderar pessoas para tratar de questões de responsabilidade social ao incentivá-las a ter a devida consideração por valores que promovam ações vigorosas e pró-ativas<sup>[162]</sup>.

#### 7.4.2 Determinação da direção de uma organização rumo à responsabilidade social

As declarações e ações da liderança de uma organização e seus propósitos, aspirações, valores, ética e estratégia determinam sua direção. Para tornar a responsabilidade social uma parte importante e efetiva do funcionamento da organização, convém que ela esteja refletida nesses aspectos.

Convém que uma organização determine sua direção, tornando a responsabilidade social parte integrante de suas políticas, cultura organizacional, estratégias, estruturas e operações. Algumas formas de fazê-lo são:

- incluir nas aspirações ou declaração de visão da organização referências ao modo como pretende-se que a responsabilidade social influencie suas atividades;
- incorporar em seu propósito ou declaração de missão referências específicas, claras e concisas a aspectos importantes de responsabilidade social, inclusive os princípios e questões de responsabilidade social que ajudam a determinar a *modus operandi* da organização;
- adotar códigos de conduta ou de ética por escrito, que especifiquem o compromisso da organização com a responsabilidade social, traduzindo os princípios e valores em declarações sobre comportamento adequado. Convém que tais códigos sejam baseados nos princípios da responsabilidade social da Seção 4 e nas orientações da Seção 6;
- incluir a responsabilidade social como um elemento essencial na estratégia da organização por meio de sua integração nos sistemas, políticas, processos e comportamento em processos decisórios; e
- traduzir, em objetivos organizacionais gerenciáveis com estratégias, processos e prazos, as prioridades de ação nos temas centrais e questões. Convém que os objetivos sejam específicos e mensuráveis ou verificáveis. Contribuições das partes interessadas podem ser valiosas nesse processo. Convém que os planos detalhados para alcançar os objetivos, incluindo responsabilidades, cronogramas, orçamentos e o efeito em outras atividades da organização, sejam um elemento importante no estabelecimento dos objetivos e das estratégias para seu atingimento.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 7.4.3 Como trazer a responsabilidade social para a governança, os sistemas e os procedimentos de uma organização

Uma forma importante e eficaz de integrar a responsabilidade social em toda a organização é por meio da governança da organização, sistema pelo qual suas decisões são tomadas e implementadas em busca de seus objetivos.

Convém que uma organização gerencie, de forma conscienciosa e metódica, seus impactos referentes a cada tema central e monitore os impactos das organizações dentro de sua esfera de influência, de modo a minimizar o risco de danos socioambientais, bem como maximizar oportunidades e impactos positivos. Ao tomar decisões, inclusive as relacionadas a novas atividades, convém que a organização considere os prováveis impactos dessas decisões em suas partes interessadas. Ao fazê-lo, convém que a organização considere as melhores formas de minimizar os impactos negativos de suas atividades e de aumentar os impactos benéficos de seu comportamento na sociedade e no meio ambiente. Convém que os recursos e planejamento necessários para esse fim sejam levados em conta quando as decisões forem tomadas.

Convém que uma organização assegure que os princípios da responsabilidade social (ver Seção 4) estejam sendo aplicados em sua governança e refletidos em sua estrutura e cultura. Convém que a organização reavalie procedimentos e processos em intervalos apropriados para assegurar que eles levam em conta a responsabilidade social da organização.

Alguns procedimentos úteis podem incluir:

- assegurar-se de que práticas de gestão estabelecidas reflitam e abordem a responsabilidade social da organização;
- identificar como os princípios da responsabilidade social e os temas centrais e questões aplicam-se às diferentes áreas da organização;
- se adequado ao porte e à natureza da organização, criar departamentos ou grupos internos para analisar e revisar procedimentos operacionais para que sejam consistentes com os princípios e temas centrais de responsabilidade social;
- considerar a responsabilidade social ao conduzir as operações da organização; e
- incorporar a responsabilidade social em práticas de compras e de investimento, gestão de recursos humanos e outras funções organizacionais.

Os valores e a cultura existentes na organização podem ter um efeito significativo na facilidade e velocidade com que a responsabilidade social pode ser integrada plenamente por toda a organização. Para algumas organizações, em que valores e cultura já estão estreitamente alinhados com os da responsabilidade social, o processo de integração pode ser bastante direto. Em outras, algumas áreas podem não reconhecer os benefícios da responsabilidade social e podem oferecer resistência à mudança. Esforços sistemáticos por um longo período podem ser necessários para integrar uma abordagem socialmente responsável nessas áreas.

Também é importante reconhecer que o processo de integração da responsabilidade social por toda a organização não ocorre de uma só vez ou na mesma velocidade para todos os temas centrais e questões. Pode ser útil o desenvolvimento de um plano para abordar algumas questões de responsabilidade social no curto prazo e outras no longo prazo. Convém que esse plano seja realista e leve em conta as competências da organização, os recursos disponíveis e a prioridade das questões e respectivas ações (ver 7.3.4).

## 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social

### 7.5.1 O papel da comunicação na responsabilidade social

Muitas práticas relacionadas à responsabilidade social irão envolver alguma forma de comunicação interna e externa. A comunicação é vital em várias funções da responsabilidade social, entre as quais:

- conscientização sobre suas estratégias e objetivos, planos, desempenho e desafios de responsabilidade social, tanto dentro como fora da organização;

- demonstrar respeito pelos princípios da responsabilidade social descritos na Seção 4;
- ajudar a engajar e estabelecer o diálogo com as partes interessadas;
- abordar requisitos legais e outros para a divulgação de informações relacionadas à responsabilidade social;
- mostrar como a organização está cumprindo seus compromissos de responsabilidade social e respondendo aos interesses das partes interessadas e às expectativas da sociedade em geral;
- fornecer informações sobre os impactos das atividades, produtos e serviços da organização, inclusive detalhes de como os impactos mudam ao longo do tempo;
- ajudar a engajar e motivar empregados e outros para apoiar as atividades de responsabilidade social da organização;
- facilitar a comparação com organizações pares, o que pode estimular melhoria de desempenho em responsabilidade social; e
- fortalecer a reputação da organização no que se refere à ação responsável, franqueza, integridade e *accountability*, para fortalecer a confiança das partes interessadas na organização.

### 7.5.2 Características das informações relacionadas à responsabilidade social

Convém que as informações relacionadas à responsabilidade social sejam:

- **completas** Convém que as informações abordem todas as atividades e impactos significativos relacionados à responsabilidade social;
- **compreensíveis** Convém que as informações sejam fornecidas considerando-se o conhecimento e nível cultural, social, educacional e econômico daqueles envolvidos na comunicação. Convém que tanto a linguagem usada como a maneira de apresentar o material, inclusive sua organização, sejam acessíveis às partes interessadas a quem as informações são destinadas;
- **responsivas** Convém que as informações respondam aos interesses das partes interessadas;
- **exatas** Convém que as informações sejam factualmente corretas e que forneçam detalhes suficientes para que sejam úteis e adequadas aos seus propósitos;
- **equilibradas** Convém que as informações sejam equilibradas e justas e que não omitam informações negativas relevantes referentes aos impactos das atividades de uma organização;
- **tempestivas** Informações desatualizadas podem ser enganosas. Quando as informações descrevem atividades durante um período de tempo específico, a identificação do período coberto permitirá que as partes interessadas comparem o desempenho da organização com seu desempenho anterior e com o desempenho de outras organizações; e
- **acessíveis** Convém que as informações sobre questões específicas estejam disponíveis para as partes interessadas envolvidas.

### 7.5.3 Tipos de comunicação sobre responsabilidade social

Há muitos tipos diferentes de comunicação sobre responsabilidade social. Alguns exemplos incluem:

- reuniões ou conversas com partes interessadas;
- comunicação com partes interessadas sobre questões ou projetos específicos de responsabilidade social. Convém que, quando possível e apropriado, essa comunicação envolva diálogo com partes interessadas;
- comunicação entre a direção e empregados ou membros da organização para conscientização geral e apoio à responsabilidade social e atividades relacionadas. Essa comunicação é normalmente mais eficaz quando envolve diálogo;

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

- atividades em equipe focadas na integração da responsabilidade social por toda a organização;
- comunicação com partes interessadas sobre reivindicações relativas à responsabilidade social relacionadas às atividades da organização. Essas reivindicações podem ser avaliadas por meio de análise e verificação interna. Para fortalecimento da credibilidade, essas reivindicações podem ser avaliadas por verificação externa. Convém que, quando adequado, a comunicação forneça oportunidades para retorno das partes interessadas;
- comunicação com fornecedores sobre exigências das práticas de compra relacionadas à responsabilidade social;
- comunicação com o público sobre emergências que tenham conseqüências sobre a responsabilidade social. Antes das emergências ocorrerem, é recomendado que a comunicação vise aumentar a conscientização e a preparação. Durante as emergências, é recomendado que a comunicação mantenha as partes interessadas informadas e forneça dados sobre ações adequadas;
- comunicação relacionada a produtos, como rotulagem de produtos, informações sobre produtos e outras informações ao consumidor. Oportunidades para retroalimentação podem melhorar essa forma de comunicação;
- artigos sobre aspectos da responsabilidade social em revistas ou *newsletters* destinados a organizações pares;
- propagandas ou outras declarações públicas para promover algum aspecto da responsabilidade social;
- apresentação para apreciação por órgãos do governo ou disponibilização para consulta pública;
- relatórios públicos periódicos com oportunidade para retorno das partes interessadas (ver Box 15).

Há muitos métodos e meios diferentes que podem ser usados para comunicação, entre os quais reuniões, eventos públicos, fóruns, relatórios, *newsletters*, revistas, pôsteres, publicidade, cartas, correio de voz, performances ao vivo, vídeos, *sites* na internet, *podcasts* (transmissão de áudio pela internet), *blogs* (fóruns de discussão na internet), encartes em produtos e rótulos. A comunicação também pode ser feita pela mídia por meio de *press release*, entrevistas, editoriais e artigos.

#### **Box 15 – Elaboração de relatórios de responsabilidade social**

Convém que uma organização, em intervalos apropriados, relate seu desempenho em responsabilidade social às partes interessadas afetadas. Um crescente número de organizações relata periodicamente às partes interessadas seu desempenho em responsabilidade social. O relato às partes interessadas pode ser feito de muitas formas, como reuniões com eles, cartas descrevendo as atividades da organização relacionadas à responsabilidade social durante um determinado período, informações em *site* na internet e relatórios periódicos de responsabilidade social.

Ao relatar às partes interessadas, convém que uma organização inclua informações sobre seus objetivos e desempenho nos temas centrais e questões relevantes de responsabilidade social. Convém que ela descreva como e quando as partes interessadas estiveram envolvidas no processo de elaboração do relatório de responsabilidade social da organização.

Convém que uma organização forneça um quadro correto e completo de seu desempenho em responsabilidade social, inclusive realizações e dificuldades e como essas dificuldades serão enfrentadas.

Uma organização pode escolher cobrir suas atividades como um todo de uma só vez ou relatar as atividades de um local ou unidade separadamente. Grupos da comunidade costumam considerar relatórios menores e de localidades específicas mais úteis do que um relatório geral sobre toda a organização.

A publicação de um relatório de responsabilidade social pode ser um aspecto valioso das atividades de uma organização relacionadas à responsabilidade social. Convém que uma organização atenda às seguintes considerações ao elaborar um relatório de responsabilidade social:

- convém que o escopo e a escala do relatório da organização sejam compatíveis com o porte e a natureza da organização;
- o nível de detalhes pode refletir o grau de experiência da organização com esse tipo de relatório. Em alguns casos, as organizações iniciam seus esforços com relatórios limitados cobrindo apenas alguns temas principais e nos anos subseqüentes expandem a cobertura conforme adquirem experiência e obtêm dados suficientes para servir de base a um relatório mais amplo;
- convém que o relatório descreva como a organização decidiu sobre as questões a serem cobertas e como essas questões foram tratadas;
- convém que o relatório apresente os objetivos, desempenho operacional, produtos e serviços da organização no contexto do desenvolvimento sustentável; e
- um relatório pode ser produzido de várias formas, dependendo da natureza da organização e das necessidades de suas partes interessadas, entre as quais, versão eletrônica, versões interativas na internet ou cópias impressas. Pode também ser um documento individual ou parte de um relatório anual da organização.

Informações adicionais sobre elaboração de relatórios de responsabilidade social podem ser obtidas de iniciativas e ferramentas sobre elaboração de relatórios, em nível global, nacional ou setorial, mencionadas no Anexo A (ver também 7.8 para orientações sobre como avaliar as iniciativas).

#### **7.5.4 Diálogo com partes interessadas na comunicação sobre responsabilidade social**

Por meio do diálogo com suas partes interessadas, uma organização pode se beneficiar com a obtenção e troca direta de informações sobre as visões das partes interessadas. Convém que uma organização busque o diálogo com suas partes interessadas para:

- avaliar a adequação e eficácia do conteúdo, meio, frequência e escopo da comunicação, para que possam ser aprimorados conforme necessário;
- estabelecer prioridades para o conteúdo da futura comunicação;
- assegurar a verificação das informações relatadas pelas partes interessadas, caso essa abordagem de verificação seja usada; e
- identificar melhores práticas.

#### **7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social**

##### **7.6.1 Métodos para fortalecer a credibilidade**

Há várias formas de uma organização estabelecer sua credibilidade. Uma delas é o engajamento das partes interessadas, que envolve diálogo com as partes interessadas e é uma forma importante de aumentar a confiança de que os interesses e intenções de todos os participantes estão compreendidos. Esse diálogo traz confiança e fortalece a credibilidade. O engajamento das partes interessadas pode ser a base para envolvê-los na verificação das declarações de uma organização referentes ao seu desempenho. A organização e as partes interessadas podem fazer acordos para que estas analisem periodicamente ou monitorem de alguma forma os aspectos do desempenho da organização.

A credibilidade em relação a certas questões pode, algumas vezes, ser fortalecida com a participação em sistemas específicos de certificação. Foram desenvolvidas iniciativas para certificar a segurança de produtos ou certificar processos ou produtos em relação ao seu impacto ambiental, práticas de trabalho e outros aspectos da responsabilidade social. Convém que tais sistemas sejam independentes e gozem de credibilidade. Em algumas situações, as organizações envolvem terceiros em suas atividades para gerar credibilidade. Um exemplo é a criação de comitês consultivos ou comitês de revisão constituídos por pessoas selecionadas por terem credibilidade.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Por vezes, as organizações filiam-se a associações de organizações pares para estabelecer ou promover o comportamento socialmente responsável dentro de seu ramo de atividade ou de suas respectivas comunidades.

As organizações podem fortalecer sua credibilidade, assumindo compromissos relevantes referentes aos seus impactos, adotando medidas apropriadas, avaliando seu desempenho e relatando seu progresso e deficiências.

### 7.6.2 Fortalecimento da credibilidade de relatórios e declarações de responsabilidade social

Há muitas formas de fortalecer a credibilidade de relatórios e declarações de responsabilidade social. Elas incluem:

- produzir relatórios de desempenho em responsabilidade social comparáveis tanto ao longo do tempo como com relatórios produzidos por organizações pares, reconhecendo que a natureza do relatório dependerá do tipo, porte e capacidade da organização;
- fornecer uma breve explanação de por que tópicos omitidos do relatório não foram cobertos, para mostrar que a organização empreendeu esforços para cobrir todos os assuntos importantes;
- usar um processo de verificação rigoroso e responsável, no qual dados e informações são rastreados até uma fonte segura para se verificar a exatidão dos dados e informações;
- valer-se da ajuda de uma ou mais pessoas independentes do processo de elaboração do relatório, de dentro ou de fora da organização, para realizar a verificação do processo;
- publicar uma declaração dentro do relatório atestando a verificação;
- usar grupos de partes interessadas que forneçam uma declaração de que o relatório reflete as questões relevantes e significativas para a organização, responde às necessidades das partes interessadas e fornece uma cobertura completa das questões abordadas;
- adotar medidas extras para ser transparente, fornecendo informações de tipo e formato que possam ser facilmente verificadas por outros. Por exemplo, em vez de simplesmente relatar estatísticas referentes ao desempenho, uma organização pode também detalhar as fontes de informações e os processos usados para desenvolver as estatísticas disponíveis. Em alguns casos, uma organização pode aumentar a credibilidade das declarações que faz sobre sua cadeia de suprimentos, informando os lugares onde as atividades ocorrem; e
- relatar conformidade com as diretrizes para elaboração de relatórios de uma organização externa,

### 7.6.3 Solução de conflitos ou desavenças entre a organização e suas partes interessadas

No curso de suas atividades de responsabilidade social, uma organização pode se deparar com conflitos ou desavenças com partes interessadas individuais ou com grupos de partes interessadas. Exemplos específicos de tipos de conflitos e mecanismos para lidar com eles são fornecidos em questões de direitos humanos (ver 6.3.6) e questões relativas ao consumidor (ver 6.7.6). Métodos formais para solução de conflitos ou desavenças normalmente fazem parte de acordos trabalhistas.

Convém que uma organização desenvolva mecanismos para a solução de conflitos ou desavenças com partes interessadas que sejam adequados ao tipo de conflito ou desavença e úteis para as partes interessadas afetadas. Tais mecanismos podem incluir:

- discussões diretas com as partes interessadas afetadas;
- fornecimento de informações por escrito para tratar dos mal-entendidos;
- fóruns em que as partes interessadas e a organização possam apresentar seus pontos de vista e buscar soluções;
- procedimentos para lidar com queixas formais;

- procedimentos de mediação e/ou arbitragem;
- sistemas que permitam denúncia sem medo de represálias; e
- outros procedimentos para solucionar queixas.

Convém que uma organização torne acessível a suas partes interessadas informações detalhadas sobre os procedimentos disponíveis para a solução de conflitos e desavenças. Convém que esses procedimentos sejam eqüitativos e transparentes. Informações mais específicas sobre procedimentos referentes às questões dos direitos humanos e questões relativas ao consumidor estão descritas nesses temas centrais na seção 6.

## **7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas de uma organização relativas à responsabilidade social**

### **7.7.1 Geral**

Um desempenho eficaz em responsabilidade social depende em parte de comprometimento, supervisão cuidadosa, avaliação e análise das atividades realizadas, progresso realizado, atingimento dos objetivos identificados, recursos usados e outros aspectos dos esforços da organização.

Um monitoramento ou observação permanente das atividades relacionadas à responsabilidade social visa principalmente assegurar que as atividades estejam ocorrendo conforme o previsto, identificar crises ou imprevistos e fazer modificações no modo como as coisas são feitas.

Análises de desempenho, em intervalos apropriados, podem ser usadas para determinar o progresso em responsabilidade social, ajudar a manter os programas bem focados, identificar áreas que precisam de mudanças e contribuir para a melhoria do desempenho. As partes interessadas podem desempenhar um papel importante na análise do desempenho da organização em responsabilidade social.

Além de analisar as atividades existentes, convém que uma organização também se mantenha ciente das mudanças em condições ou expectativas, alterações legais ou regulatórias que afetem a responsabilidade social e novas oportunidades para ampliar seus esforços em responsabilidade social. Essa subseção identifica algumas técnicas que as organizações podem usar para monitorar, analisar e melhorar seu desempenho em responsabilidade social.

### **7.7.2 Monitoramento de atividades de responsabilidade social**

Para que se tenha confiança na eficácia e eficiência com que a responsabilidade social esteja sendo colocada em prática por todas as áreas de uma organização, é importante que o desempenho das atividades em andamento relacionadas a temas centrais e questões relevantes seja monitorado. O grau desse esforço irá obviamente variar de acordo com o escopo dos temas centrais cobertos, o porte e a natureza da organização e outros fatores.

Ao decidir sobre as atividades que serão monitoradas, convém que uma organização se concentre naquelas significativas e trabalhe para que os resultados do monitoramento sejam fáceis de compreender, confiáveis, tempestivos e para que respondam às preocupações das partes interessadas.

Há muitos métodos que podem ser usados para monitorar o desempenho em responsabilidade social, inclusive análises em intervalos apropriados, *benchmarking* e obtenção de retorno das partes interessadas. As organizações podem freqüentemente conhecer melhor seus programas ao comparar suas características e desempenho com as atividades de outras organizações. Tais comparações podem ser focadas em ações relacionadas a temas centrais específicos ou em abordagens mais amplas para integrar a responsabilidade social em toda a organização.

Um dos métodos mais comuns é a medição por meio de indicadores. Um indicador é uma informação qualitativa ou quantitativa sobre resultados relacionados com a organização que é comparável e demonstra mudança ao longo do tempo. Indicadores podem, por exemplo, ser usados para monitorar ou avaliar o atingimento dos objetivos de um projeto ao longo do tempo. Convém que estes indicadores sejam claros, informativos, práticos, comparáveis, exatos, confiáveis e tenham credibilidade. Detalhes adicionais completos sobre como selecionar e usar indicadores estão disponíveis em muitas referências sobre responsabilidade social e sustentabilidade.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Embora indicadores que produzem resultados quantitativos sejam de uso relativamente simples, podem não ser suficientes para todos os aspectos da responsabilidade social. Na área de direitos humanos, por exemplo, as visões de mulheres e homens sobre se estão sendo tratados com justiça podem ser mais significativas do que alguns indicadores quantitativos sobre discriminação. Indicadores quantitativos obtidos a partir de pesquisas ou discussão de grupos focais podem ser combinados com indicadores qualitativos descrevendo visões, tendências, condições ou situações. Além disso, é importante reconhecer que a responsabilidade social vai além das realizações específicas de atividades mensuráveis, como redução da poluição e solução de reclamações. Como a responsabilidade social é baseada em valores, aplicação de princípios da responsabilidade social e atitudes, o monitoramento pode envolver abordagens mais subjetivas, como entrevistas, observação e outras técnicas de avaliação de comportamento e compromissos.

### 7.7.3 Análise do progresso e desempenho em responsabilidade social da organização

Além da supervisão e do monitoramento cotidiano das atividades relacionadas à responsabilidade social, convém que a organização realize análises em intervalos apropriados para determinar como está seu desempenho em relação às metas e objetivos da responsabilidade social e para identificar a necessidade de mudanças em programas e procedimentos.

Estas análises costumam envolver a comparação do desempenho em relação aos temas centrais de responsabilidade social com os resultados de análises anteriores para determinar o progresso e medir o atingimento de metas e objetivos. Convém que incluam também o exame de aspectos de desempenho que não são tão fáceis de medir, como atitude perante a responsabilidade social, integração da responsabilidade social em toda a organização e adesão aos princípios, declarações de valor e práticas. A participação das partes interessadas pode ser valiosa nessas análises.

Algumas perguntas que poderiam ser feitas durante as análises:

- os objetivos e as metas foram atingidos como previsto?
- as estratégias e os processos serviram aos objetivos?
- o que funcionou e por quê? O que não funcionou e por quê?
- os objetivos foram adequados?
- o que poderia ter sido feito melhor?
- todas as pessoas relevantes foram envolvidas?

Convém que, com base nos resultados de suas análises, uma organização identifique mudanças em seus programas que possam sanar deficiências e trazer melhoria de desempenho em responsabilidade social.

### 7.7.4 Aumento da confiabilidade da coleta de dados e informações e gestão

As organizações que precisam fornecer dados de desempenho para o governo, organizações não governamentais, outras organizações ou para o público em geral, ou para a manutenção de bancos de dados contendo informações sensíveis, podem aumentar a confiança daqueles em seus sistemas de gestão e coleta de dados por meio de análises detalhadas. Convém que o objetivo dessas análises seja:

- aumentar a confiança de uma organização na exatidão dos dados que fornece;
- melhorar a credibilidade dos dados e informações; e
- confirmar a confiabilidade dos sistemas de proteção da segurança e privacidade dos dados, quando apropriado.

Essas análises detalhadas podem ser desencadeadas por exigências legais ou outras exigências de divulgação de dados sobre emissões de gases de efeito estufa ou outros poluentes, exigências de fornecimento de dados

sobre programas para organismos de fomento ou departamentos de supervisão, condicionantes de licenças ou alvarás ambientais e preocupações referentes à proteção da privacidade de informações, como dados financeiros, médicos ou pessoais.

Como parte destas análises, convém que pessoas ou grupos independentes, internos ou externos à organização, examinem como os dados são coletados, registrados ou armazenados, manuseados e usados pela organização. As análises podem ajudar a identificar vulnerabilidades em sistemas de gestão e coleta de dados que possam permitir que os dados sejam contaminados por erros ou acessados por pessoas não autorizadas. Os resultados das análises podem ajudar a organização a fortalecer e melhorar seus sistemas. A exatidão e a confiabilidade dos dados podem também ser melhoradas por meio de um bom treinamento de seus coletores de dados, definição clara de responsabilidade pela exatidão dos dados, retroalimentação direta às pessoas que cometerem erros e processos de qualidade de dados que comparem dados relatados com dados passados e com os de situações comparáveis.

### **7.7.5 Melhoria no desempenho**

Com base nas análises periódicas, ou em outros intervalos apropriados, convém que uma organização considere formas de melhorar seu desempenho em responsabilidade social. Convém que os resultados das análises sejam usados para colaborar com a melhoria contínua da responsabilidade social de uma organização. As melhorias poderiam envolver a modificação de metas e objetivos para refletir mudanças de condições ou aspiração de uma realização maior. O escopo das atividades e programas relacionados à responsabilidade social poderia ser ampliado. O fornecimento de recursos adicionais ou diferentes para atividades relacionadas à responsabilidade social poderia ser uma questão a se considerar. As melhorias poderiam incluir programas ou atividades que aproveitem as oportunidades recentemente identificadas.

As visões das partes interessadas expressas durante as análises podem ajudar uma organização a identificar novas oportunidades e mudanças em expectativas. Convém que isso ajude de uma organização a melhorar o desempenho de suas atividades de responsabilidade social.

Para estimular a realização de metas e objetivos organizacionais, algumas organizações relacionam o atingimento de objetivos específicos de responsabilidade social com suas avaliações do desempenho anual ou periódico de altos executivos e gerentes. Essas medidas enfatizam que as ações de responsabilidade social da organização pretendem ser um compromisso sério.

## **7.8 Iniciativas voluntárias de responsabilidade social**

### **7.8.1 Geral**

Muitas organizações têm desenvolvido iniciativas voluntárias, visando ajudar outras organizações a tornarem-se socialmente mais responsáveis. Em alguns casos, uma iniciativa é de fato uma organização criada para tratar expressamente de vários aspectos da responsabilidade social. O resultado é uma grande variedade de iniciativas disponíveis para as organizações interessadas em responsabilidade social. Algumas envolvem apoiar ou juntar-se a outras organizações.

Algumas dessas iniciativas de responsabilidade social abordam aspectos de um ou mais temas centrais ou questões; outras abordam vários modos de integrar a responsabilidade social nas decisões e atividades de uma organização. Outras criam ou promovem ferramentas ou guias práticos específicos que podem ser usados para integrar a responsabilidade social por toda a organização. Algumas iniciativas desenvolvem ou promovem expectativas mínimas referentes à responsabilidade social. Essas expectativas podem tomar várias formas, como códigos de conduta, recomendações, diretrizes, declarações de princípios e declarações de valor. Algumas iniciativas foram desenvolvidas por diferentes setores em um esforço para tratar de alguns desafios específicos àquele setor. A existência de uma iniciativa de responsabilidade social em um setor em particular não significa que aquele setor seja necessariamente mais responsável ou potencialmente mais nocivo.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

### 7.8.2 Natureza voluntária da participação

A organização não precisa participar de quaisquer dessas iniciativas ou usar quaisquer dessas ferramentas para ser socialmente responsável. Além disso, a participação em uma iniciativa ou o uso das ferramentas de uma iniciativa por si só não é um indicador confiável da responsabilidade social da organização. Ao avaliar as iniciativas, convém que uma organização esteja ciente de que nem toda iniciativa é bem vista ou tem credibilidade aos olhos das partes interessadas. Convém que uma organização também determine se a iniciativa irá ajudá-la a tratar a sua responsabilidade social ou se a iniciativa é basicamente uma forma de relações públicas ou um meio de proteger a reputação de conselheiros, sócios e acionistas ou de organizações associadas. Convém que a responsabilidade social não seja tratada apenas como uma forma de gerenciar riscos. Uma consideração especialmente importante ao avaliar uma iniciativa de responsabilidade social é se ela reinterpreta unilateralmente expectativas de comportamento responsável já estabelecidas e reconhecidas.

O engajamento eficaz das partes interessadas e sistemas *multi-partite* de governança e desenvolvimento são as principais características que distinguem algumas iniciativas de outras, reconhecendo-se que iniciativas desenvolvidas para um único setor ou tipo de organização podem ter estruturas de governança de uma única parte. Convém que seja avaliado se a iniciativa foi desenvolvida com a colaboração e envolvimento de organizações relacionadas e partes interessadas que sejam abrangidas por ela.

Uma organização pode achar útil participar de uma ou mais iniciativas de responsabilidade social ou usar ferramentas delas. Convém que a participação leve, de uma forma ou de outra, a ações concretas dentro da organização, como a obtenção de apoio ou a aprendizagem com outros. A participação pode ser especialmente valiosa quando uma organização começar a usar ou extrair conhecimento de ferramentas ou orientações práticas que acompanham a iniciativa.

As organizações podem usar iniciativas para buscar alguma forma de reconhecimento. Algumas iniciativas são amplamente reconhecidas como uma base confiável para reconhecimento público do desempenho ou conformidade em relação às práticas ou questões específicas. As orientações práticas fornecidas por essas iniciativas podem variar desde ferramentas de auto-avaliação até verificação por terceira parte.

### 7.8.3 Considerações

Convém que uma organização considere os seguintes fatores para decidir sobre sua participação ou uso de uma iniciativa de responsabilidade social:

- se a iniciativa é consistente com os princípios mencionados na Seção 4;
- se a iniciativa fornece orientações práticas e valiosas para ajudar a organização a abordar um tema central ou uma questão em particular e/ou integrar a responsabilidade social em todas as suas atividades;
- se a iniciativa foi elaborada para o seu tipo específico de organização ou suas áreas de interesse;
- se a iniciativa é local ou regionalmente aplicável ou se tem um escopo global, e se ela é aplicável a todos os tipos de organizações;
- se a iniciativa ajudará a organização a atingir grupos específicos de partes interessadas;
- o tipo de organização(ões) que desenvolveu(ram) e dirigiu(ram) a iniciativa, como governos, ONG, organizações sindicais, do setor privado ou acadêmicas;
- a reputação da(s) organização(ões) que desenvolveu(ram) e dirigiu(ram) a iniciativa, considerando sua credibilidade e integridade;
- a natureza do processo de desenvolvimento e direção da iniciativa, por exemplo, se a iniciativa foi desenvolvida ou dirigida por meio de um processo *multi-partite*, transparente, aberto e acessível, com a participação de países desenvolvidos e em desenvolvimento; e
- a acessibilidade da iniciativa, por exemplo, se uma organização deve assinar um contrato para participar ou se há custos para se associar à iniciativa.

Ao considerar esses e outros fatores, convém que uma organização seja cautelosa na interpretação dos resultados. Por exemplo, a ampla aceitação de uma iniciativa pode ser um indicativo de sua viabilidade, valor, reputação ou relevância, apesar de que poderia ser também um indicativo de que a iniciativa tem requisitos menos rigorosos. Por outro lado, uma iniciativa nova e menos disseminada com valor e viabilidade ainda não comprovados pode ser mais inovadora ou desafiadora. Além disso, uma iniciativa disponível gratuitamente pode parecer atraente, mas uma iniciativa disponível a um determinado custo tem maior probabilidade de estar atualizada e, conseqüentemente, ser mais valiosa no longo prazo. No entanto, o fato de uma iniciativa ou ferramenta estar disponível gratuitamente ou a um determinado custo não é indicativo de mérito da referida iniciativa ou ferramenta.

É importante que o valor, relevância e/ou aplicabilidade das iniciativas sejam reavaliados periodicamente.

#### 7.8.4 Notas sobre o Anexo A

O Anexo A apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social. Essas iniciativas e ferramentas foram identificadas pelos especialistas do grupo de trabalho da ABNT NBR ISO 26000 durante o desenvolvimento desta Norma por meio de critérios específicos descritos no Anexo A. Esses critérios não constituem um julgamento da ISO sobre o valor ou eficácia de quaisquer das iniciativas ou ferramentas descritas no Anexo A. Além disso, o fato de uma iniciativa ou ferramenta ser mencionada no Anexo A não implica nenhuma forma de endosso por parte da ISO da iniciativa ou ferramenta. Características importantes da iniciativa que não possam ser objetivamente medidas dentro do escopo desta Norma, como eficácia, credibilidade, legitimidade e natureza representativa, não são consideradas aqui. Convém que tais características sejam avaliadas diretamente por aqueles que estejam considerando usar a iniciativa ou ferramenta. O Box 16 fornece orientações sobre outros aspectos importantes a serem considerados na avaliação de iniciativas.

##### **Box 16 – Iniciativas certificáveis e iniciativas relacionadas a interesses comerciais ou econômicos**

Algumas (mas nem todas) iniciativas de responsabilidade social descritas no Anexo A incluem a possibilidade de certificação em relação à iniciativa por terceiras partes independentes. Em alguns casos, a certificação é um requisito para o uso da iniciativa. Convém que o fato de uma iniciativa incluir a possibilidade ou exigência de certificação não seja um indicativo do valor da iniciativa. A implementação de qualquer ferramenta ou iniciativa descrita no Anexo A, inclusive as que envolvam certificação, não pode ser usada como alegação de conformidade com a ABNT NBR ISO 26000 ou para demonstrar sua adoção ou implementação.

Independentemente do fato de terem sido desenvolvidas por organizações com ou sem fins lucrativos, algumas iniciativas ou ferramentas estão relacionadas a interesses comerciais ou econômicos, como o pagamento para seu uso, uma taxa de associação ou o pagamento por serviços de verificação ou certificação. O uso de uma iniciativa ou ferramenta para promover um produto ou organização é outro exemplo de relação comercial. A existência de tais interesses não constitui em si mesma um aspecto negativo dessa iniciativa de responsabilidade social, eles poderiam, por exemplo, ser necessários para a organização que administra a iniciativa ou ferramenta cobrir seus custos e atividades, ou podem ser uma forma legítima de informar as partes interessadas sobre características relevantes de um produto ou organização. Entretanto, ao avaliar uma iniciativa ou ferramenta relacionada a tais interesses, convém que o usuário desta Norma considere os interesses comerciais relacionados e as possibilidades de conflito de interesses. Por exemplo, uma organização que administra uma iniciativa de responsabilidade social pode priorizar indevidamente a receita que obterá com certificações em detrimento da exatidão ao verificar os requisitos da certificação. A avaliação da credibilidade de organizações que administram iniciativas ou ferramentas torna-se de especial importância quando elas estão relacionadas a interesses comerciais ou econômicos.

## Anexo A (informativo)

### Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social

Ao usar este Anexo, é importante lembrar que a ABNT NBR ISO 26000 não é uma norma de sistema de gestão. Não visa nem é apropriada para fins de certificação ou uso regulatório ou contratual. Quaisquer ofertas de certificação ou alegações de ser certificado pela Norma ABNT NBR ISO 26000 constituem declarações falsas, incompatíveis com a intenção ou propósito desta Norma. As informações fornecidas neste anexo são destinadas simplesmente a oferecer exemplos disponíveis de orientações voluntárias adicionais sobre responsabilidade social. Embora essas iniciativas possam fornecer orientações úteis sobre responsabilidade social, não há nenhum pré-requisito de que uma organização participe de quaisquer dessas iniciativas ou use quaisquer dessas ferramentas para ser socialmente responsável.

Este anexo apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social. Seu objetivo é fornecer exemplos de iniciativas e ferramentas existentes que possam oferecer orientações adicionais sobre os temas centrais e práticas para integrar a responsabilidade social.

Para melhor compreender e implementar a responsabilidade social, convém que os usuários também consultem a Bibliografia, parte integrante da ABNT NBR ISO 26000. A Bibliografia fornece referências a instrumentos internacionais considerados fontes de reconhecida autoridade para as recomendações contidas nesta Norma.

Para os efeitos desta Norma, uma iniciativa de responsabilidade social refere-se a um “programa ou atividade expressamente dedicada ao atingimento de um objetivo específico relacionado à responsabilidade social” (2.10). Uma ferramenta de responsabilidade social refere-se a um sistema, metodologia ou meio semelhante relacionado a uma iniciativa específica de responsabilidade social, e destina-se a ajudar organizações a atingir um objetivo específico relacionado à responsabilidade social.

O anexo é dividido em duas tabelas, que separam as iniciativas e ferramentas que se aplicam a mais de um setor (Tabela A.1: “intersetoriais”) e aquelas que se aplicam apenas a setores públicos ou privados específicos (Tabela A.2: “setoriais”).

- As **iniciativas intersetoriais** de responsabilidade social descritas na Tabela A.1 incluem três tipos de iniciativas: “iniciativas intergovernamentais” (desenvolvidas ou administradas por organizações intergovernamentais); “iniciativas *multi-partite*” (desenvolvidas ou administradas por meio de processos *multi-partite*); e “iniciativas de única parte” (desenvolvidas ou administradas por meio de processos de uma única parte).
- As **iniciativas setoriais** de responsabilidade social descritas na Tabela A.2 referem-se às iniciativas que foram desenvolvidas por setores específicos (como agricultura, tecnologia da informação, serviços públicos, turismo etc.) em um esforço de abordar alguns desafios específicos àqueles setores. Nem todos os setores que desenvolveram iniciativas são mencionados no anexo, assim como não estão necessariamente presentes todas as iniciativas dos setores mencionados nessa tabela. A existência de uma iniciativa em um setor em particular não significa que aquele setor seja mais responsável ou mais nocivo.

Para cada iniciativa ou ferramenta elencada, a organização(ões) que lançaram a iniciativa ou ferramenta estão identificadas e são fornecidas informações sobre os temas centrais ou práticas da ABNT NBR ISO 26000 para integrar a responsabilidade social com as quais se relacionam. Há um endereço eletrônico com uma breve descrição dos objetivos e possíveis usuários da iniciativa ou ferramenta, bem como detalhes sobre a necessidade ou não de associar-se para usar a iniciativa ou ferramenta. Informações referentes ao envolvimento intergovernamental e outras partes no desenvolvimento ou administração da iniciativa ou ferramenta também são fornecidas, bem como se a iniciativa ou ferramenta é certificável.

As informações contidas neste anexo foram fornecidas por especialistas que participaram da elaboração desta Norma. Essas informações refletem a situação no momento em que esta Norma foi concluída e serão analisadas pela ISO se e quando a Norma for revisada. Ao reconhecer que as informações no anexo não são exaustivas e que a responsabilidade social é uma área em contínuo desenvolvimento, as organizações que estejam considerando a possibilidade de usar as iniciativas ou ferramentas são aconselhadas a também buscar informações atualizadas em outras fontes sobre iniciativas aplicáveis em seus países, regiões ou setores.

Uma iniciativa ou ferramenta voluntária de responsabilidade social é incluída neste anexo somente se tiver atendido a todos seguintes critérios:

- abordar aspectos de um ou mais temas centrais ou aspectos de integração da responsabilidade social (conforme descrito nas Seções 5, 6 e 7 desta Norma);
- não ter sido elaborada especificamente para ser usada em um país ou por organizações de um país, mesmo que operem no exterior;
- estar atualmente sendo usada em mais de um país;
- não ter sido elaborada para ser usada por uma única organização ou grupo de organizações (ou seja, organizações vinculadas por meio de proprietários ou sócios comuns);
- estar disponível publicamente sem custos como ferramenta ou diretriz (Nota: o fato da organização responsável pela iniciativa ou ferramenta ter outras atividades que envolvam custo para os usuários, como taxas de associação ou cobrança por serviços, não impede que a iniciativa ou ferramenta seja elencada aqui, independentemente do custo poder ser vinculado à iniciativa ou ferramenta);
- não ser administrada por uma organização privada “com fins lucrativos” com o objetivo principal de obter ganhos financeiros;
- estar disponível em pelo menos um dos idiomas oficiais da ISO.

#### **Box 17 – Não endosso de iniciativas pela ISO**

Os critérios descritos acima não constituem um julgamento da ISO sobre o valor ou eficácia de quaisquer das iniciativas ou ferramentas descritas neste anexo. Os critérios destinam-se simplesmente a fornecer uma base objetiva para a identificação de uma amostragem de iniciativas e ferramentas que poderiam ser aplicáveis a muitas organizações.

Ao decidir sobre o uso de quaisquer dessas iniciativas ou ferramentas, convém que uma organização tenha em mente as considerações expostas em 7.8. Embora este anexo mencione algumas iniciativas de responsabilidade social que envolvem certificação, não é necessário ser certificado em quaisquer dessas iniciativas para seguir as diretrizes desta Norma (ver Box 16).

O fato de uma iniciativa ou ferramenta ser mencionada neste anexo não implica nenhuma forma de endosso por parte da ISO dessa iniciativa ou ferramenta. Além disso, características importantes relacionadas às iniciativas que não possam ser objetivamente medidas dentro do escopo desta Norma, como eficácia, credibilidade, legitimidade e natureza representativa, não são consideradas aqui. Convém que tais características sejam avaliadas diretamente por aqueles que estejam considerando usar a iniciativa ou ferramenta.

## ABNT NBR ISO 26000:2010

## Tabela A.1 — Exemplos de iniciativas intersetoriais

(aplicam-se a mais de um setor de atividade – ver também 7.8 e o texto introdutório deste anexo)

As informações contidas neste anexo refletem a situação no momento em que esta Norma foi concluída. Ao reconhecer que estas informações não são exaustivas e que a responsabilidade social é uma área em contínuo desenvolvimento, convém que informações atualizadas sejam buscadas em outras fontes.

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000										Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)						
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*										
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7		
*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																	
<b>Parte 1: INICIATIVAS INTERGOVERNAMENTAIS</b> (Iniciativas e ferramentas que operam sob a responsabilidade direta de instituições intergovernamentais, como as agências das Nações Unidas)																	
<b>OCDE</b> Ferramenta de Consscientização de Riscos para Empresas Multinacionais em Áreas de Governança Fraca	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X				X		
<b>UNCTAD</b> Grupo de Trabalho Intergovernamental das Nações Unidas de Especialistas em Padrões Internacionais de Contabilidade e Relatórios (ISAR)	X		X	X	X		X	X					X				
<b>PNUMA</b> Rede de Clima Neutro				X							X	X	X	X			
<b>PNUMA</b> Iniciativa do Ciclo de Vida			X	X		X	X				X	X		X			
<b>Pacto Global das Nações Unidas</b>		X	X	X	X						X						
<b>Pacto Global, PNUD, UNITAR</b> Ferramenta da ONU de Avaliação de Parcerias						X		X			X						
<b>UNIDO</b> Programa de Metas para Empreendedores Responsáveis		X	X	X	X		X	X		X	X	X		X			

Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 2: INICIATIVAS MULTI-PARTITE</b> (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-partite)																
<b>AccountAbility</b> Série AA1000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização associativa aberta a todas as organizações e indivíduos. É cobrada taxa de associação. Foco na verificação de relatórios de sustentabilidade e responsabilidade social e no engajamento das partes interessadas. Desenvolveu três normas destinadas ao uso por qualquer organização: <ul style="list-style-type: none"> <li>AA1000APS – fornece princípios gerais de <i>accountability</i></li> <li>AA1000AS - fornece requisitos para a verificação de sustentabilidade</li> <li>AA1000SES - fornece uma estrutura para o engajamento das partes interessadas</li> </ul> <a href="http://www.accountability21.net">www.accountability21.net</a>
<b>Anistia Internacional</b> Princípios de Direitos Humanos para as Empresas		X										X			X	Organização associativa aberta a indivíduos que buscam promover o respeito pelos direitos humanos. Fonte de informações sobre direitos humanos em países específicos. A publicação " <i>Human Rights Principles for Companies</i> " (princípios de direitos humanos para empresas) inclui uma lista de verificação. <a href="http://www.amnesty.org">www.amnesty.org</a>
<b>Business Social Compliance Initiative (BSCI)</b>		X	X	X	X		X	X	X		X					Iniciativa da indústria com foco em práticas de trabalho nas cadeias de fornecimento, principalmente de grandes empresas de varejo. A maioria dos associados são empresas varejistas e de <i>marketing</i> que pagam taxa de associação e concordam em auditar fornecedores em relação a códigos de conduta. A iniciativa certifica os auditores. <a href="http://www.bsci-eu.org">www.bsci-eu.org</a>
<b>Centro para a Ética Empresarial (ZfV)</b> Sistema de Gestão de Valores	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X	Organização que busca promover a ética empresarial na Alemanha e Europa. Fornece ferramentas de treinamento e gestão, incluindo uma "estrutura de governança" para questões jurídicas, econômicas, ecológicas e sociais. <a href="http://www.dnwe.de/wertemanagement.php">www.dnwe.de/wertemanagement.php</a> (Alemão)
<b>Ceres</b> Princípios Ceres				X								X	X			Organização associativa composta principalmente por organizações ambientais juntamente com investidores que buscam usar os mercados de capital para engajar empresas em questões ambientais e de governança. As empresas são convidadas a endossar os princípios Ceres. A implementação desses princípios envolve auditorias e divulgação de relatórios. É cobrada taxa de associação. As empresas participantes têm acesso à assistência técnica em questões ambientais e sua gestão. <a href="http://www.ceres.org">www.ceres.org</a>
<b>CSR360</b> Rede Global de Parceiros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Promove a troca internacional de informações sobre RSE. São necessárias contribuição e aprovação para se tornar uma "organização parceira". A rede é liderada pela <i>Business in the Community</i> (BITC), do Reino Unido. <a href="http://www.csr360.org">www.csr360.org</a>
<b>EFQM</b> Estrutura para RSE e Modelo de Excelência	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ferramenta de "auto-avaliação" elaborada para ser usada em gestão de RSE. Anteriormente denominada <i>European Foundation for Quality Management</i> , a EFQM é uma organização associativa aberta a empresas, governos e organizações sem fins lucrativos. Há cobrança de taxas. A organização facilita a troca de informações e fornece serviços a associados. <a href="http://www.efqm.org">www.efqm.org</a>

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. <i>Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000</i>													Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6
*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leis de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.															
<b>Parte 2: INICIATIVAS MULTI-PARTITE (continuação)</b> (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-partite)															
<b>ETI</b> Ethical Trading Initiative		X	X					X		X	X	X	X	X	Organização associativa aberta a empresas, ONG e sindicatos de trabalhadores específicos. O objetivo é que empresas compradoras trabalhem com ONG e sindicatos de trabalhadores para aprender sobre as melhores formas de implementar códigos de práticas de trabalho na cadeia de suprimentos. As empresas pagam taxa de associação, concordam em aplicar o código de práticas de trabalho a seus fornecedores, relatam atividades e cumprem outros requisitos. <a href="http://www.ethicaltrade.org/">www.ethicaltrade.org/</a>
<b>European Business Ethics Network (EBEN)</b>	X	X	X	X	X	X	X	X			X			X	Organização associativa com taxa anual, dedicada à promoção da ética empresarial. Organiza conferências e lança publicações. Além disso, organiza redes nacionais e redes com temas específicos para diretores de ética corporativa e outros usuários. <a href="http://www.eben-net.org">www.eben-net.org</a>
<b>Fair Labour Association (FLA)</b>	X	X	X					X	X			X	X	X	Iniciativa multi-partite criada para tratar de práticas de trabalho na cadeia de suprimentos. Os associados incluem empresas compradoras, faculdades e universidades e ONG. As empresas associadas devem apoiar o monitoramento e verificação das condições de trabalho de seus fornecedores. A FLA publica relatórios públicos. <a href="http://www.fairlabor.org/">www.fairlabor.org/</a>
<b>FORÉTICA</b> Norma SGE 21 Sistema de Gestão de Ética e RSE	X		X	X	X	X	X								Iniciativa que define critérios para o estabelecimento, implementação e avaliação de sistema de gestão em ética e responsabilidade social. <a href="http://www.foretica.es">www.foretica.es</a> (Espanhol)
<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b> Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	Iniciativa desenvolvida pelo PNUMA e CERES (também incluídos nesse anexo) que fornece modelos de indicadores, diretrizes e ferramentas de apoio para a elaboração de relatórios de sustentabilidade. Organizacionais globais de partes interessada fornecem as orientações e a governança da organização. Suas diretrizes, suplementos e anexos são oferecidos gratuitamente em seu site. Há cobrança para a aquisição de outros materiais de treinamento. Suas ferramentas incluem: • Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (indicadores e princípios) • Vários suplementos setoriais específicos (construção, telecomunicações, órgãos públicos etc.) • Protocolo para Definição de Limite (esfera de influência e avaliação de impactos) <a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a>
<b>Danish Institute for Human Rights</b> Avaliação de Conformidade com os Direitos Humanos		X	X		X		X	X			X	X	X	X	Essa organização nacional de direitos humanos tem um projeto sobre Direitos Humanos e Negócios que fornece informações sobre a situação dos direitos humanos em vários países. Oferece também ferramentas e manuais de gestão, às vezes pagos. A Avaliação de Conformidade com os Direitos Humanos é uma ferramenta detalhada disponível para venda na Internet. Uma ferramenta mais simplificada, "HRCA Quick Check", é disponibilizada gratuitamente. <a href="http://www.humanrightsbusiness.org">www.humanrightsbusiness.org</a>
<b>International Social and Environmental Accreditation and Labelling Alliance (ISEAL)</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização associativa para organizações que estabelecem normas socioambientais internacionais. Promove normas voluntárias e avaliações de conformidade relacionadas às questões socioambientais. Fornece ferramentas para definição e avaliação de normas. É cobrada taxa de associação. <a href="http://www.isealalliance.org">www.isealalliance.org</a>

Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000								Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)							
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*									
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PL O	6.7 Co n	6.8 Co m	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 2: INICIATIVAS MULTI-PARTITE (continuação)</b> (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-partite)																
Joint Article Management Promotion Consortium (JAMP)			X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	Programa associativo de troca de informações, com cobrança de taxa, destinado a ajudar as organizações a cumprirem com requisitos legais sobre substâncias químicas em produtos. Fornece modelos de planilhas para descrever e transferir informações sobre substâncias químicas contidas em produtos e infra-estrutura de TI para troca de planilhas. Realiza sessões educacionais e de capacitação para disseminar seus sistemas. <a href="http://www.jamp-info.com/english/">http://www.jamp-info.com/english/</a>
International Framework Agreement		X	X	X			X	X	X		X	X	X	X	X	Acordos negociados entre empresas multinacionais (EMN) e Federações Sindicais Mundiais (GUF) destinados a fornecer meios para abordar problemas geralmente relacionados às práticas de trabalho nas operações de empresas multinacionais específicas em nível internacional. <a href="http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70">http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70</a>
Rainforest Alliance		X	X	X			X					X	X	X	X	Organização associativa criada para definir normas socioambientais e emitir certificação para produtores nas áreas de silvicultura, agricultura e turismo. Fornece treinamento e outros tipos de assistência técnica em indústrias cobertas por suas atividades de certificação. <a href="http://www.rainforest-alliance.org">www.rainforest-alliance.org</a>
R-bec Norma de Sistema de Gestão de Conformidade Ética/Legal												X			X	Norma gratuita de sistema de gestão para qualquer organização que deseje desenvolver um sistema de gestão de conformidade ética e legal. <a href="http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/">http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/</a> (Japones)
Projeto Sigma Diretrizes Sigma		X	X	X			X	X	X			X	X	X	X	Diretriz que fornece orientações a organizações sobre como contribuir para o desenvolvimento sustentável. Gratuito. <a href="http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp">http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp</a>
Responsabilidade Social Empresarial Ferramental para a América Latina		X	X				X	X	X			X				Conjunto de ferramentas de análise e treinamento que fornece apoio às PMO da América Latina para ajudá-las a aprimorar suas iniciativas e práticas de responsabilidade social. <a href="http://www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm">www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm</a> (Espanhol)
Social Accountability International (SAI)		X	X		X			X	X		X	X	X	X	X	Iniciativa multi-partite que trata de práticas de trabalho. Estabelece normas SA8000 auditáveis para locais de trabalho. Produz o <i>Handbook for Implementing a Socially Responsible Supply Chain Management System</i> (manual de implementação de sistema de gestão para uma cadeia de suprimentos socialmente responsável) e outras ferramentas. Parceira no fornecimento de treinamento e apoio técnico para auditores, trabalhadores, fornecedores e clientes. Como organização independente, a <i>Social Accountability Accreditation Services</i> (SAAS) credencia provedores de certificação para a SA8000. <a href="http://www.sa-intl.org">www.sa-intl.org</a>
The Natural Step International (TNS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização internacional sem fins lucrativos dedicada ao desenvolvimento sustentável. O TNS fornece um modelo para planejamento de sistemas complexos, assim como ferramentas disponibilizadas gratuitamente para ajudar indivíduos e organizações a aprenderem sobre o desenvolvimento sustentável e como contribuir para ele. <a href="http://WWW.thenaturalstep.org">WWW.thenaturalstep.org</a>

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leis de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 2: INICIATIVAS MULTI-PARTITE (continuação)</b> (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-partite)																
Transparência Internacional (TI) Várias ferramentas	X				X			X						X	X	ONG associativa global que busca combater a corrupção. Fornece ferramentas e dados para organizações, setores econômicos específicos e agências governamentais. Exemplos de ferramentas incluem: • Princípios Empresariais para Combater o Suborno, um código voluntário multi-partite • Relatório Global de Corrupção • Índice de Percepção da Corrupção • Bribe Payers Index (índice de pagadores de suborno) • Barômetro Global da Corrupção • The Integrity Pact (pacto pela integridade) <a href="http://www.transparency.org">www.transparency.org</a>
<b>Parte 3: INICIATIVAS DE UM ÚNICO STAKEHOLDER</b> (Iniciativas e ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos de um único stakeholder).																
Caux Round Table Princípios Empresariais		X	X	X	X	X	X	X								Rede de empresários, com escritórios nacionais, que busca promover princípios éticos, a colaboração e diálogo entre gestores, autoridades públicas e cidadãos. Os Princípios Empresariais fornecem uma declaração de princípios a serem seguidos para a condução ética dos negócios. <a href="http://www.cauxroundtable.org">www.cauxroundtable.org</a>
Consumers International Carta para Negócios Globais				X	X	X					X	X			X	Federação global de grupos de consumidores. A Carta estabelece as melhores práticas de negócios e direitos do consumidor em áreas de interesse para os consumidores. Há cobrança de taxa para associação e direito a voto nos códigos e cartas. <a href="http://www.consumersinternational.org">www.consumersinternational.org</a>
CSR Europe Toolbox	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Iniciativa associativa, com cobrança de taxa, para empresas europeias e organizações nacionais de RSE. Realiza projetos, organiza reuniões e lança publicações. O Toolbox é uma coletânea de guias e outros materiais, organizados por temas, disponibilizados na Internet e produzidos por meio de projetos com associados e suas partes interessadas. <a href="http://www.csreurope.org/">www.csreurope.org/</a>
Instituto Ethos Indicadores Ethos de RSE	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X	Organização brasileira que busca promover a responsabilidade social no setor empresarial. Fornece várias ferramentas de RSE gratuitas, entre elas um conjunto de indicadores de RSE. <a href="http://www.ethos.org.br">www.ethos.org.br</a> (Português)
The Global Sullivan Principles of Social Responsibility		X	X		X		X	X			X			X	X	Código de conduta voluntário de desempenho social, econômico e ambiental para organizações de todo o mundo. As organizações se comprometem a seguir os princípios em formulação de políticas internas, treinamentos e elaboração de relatórios. Não é exigida associação nem há cobrança de taxas para usar o código. Não há engajamento de partes interessadas na elaboração do código. <a href="http://www.thesullivanfoundation.org/">http://www.thesullivanfoundation.org/</a>
International Business Leadership Forum (IBLF) Guia de Avaliação de Impacto nos Direitos Humanos		X	X	X	X							X				A IBLF é uma fundação sem fins lucrativos, apoiada por grandes empresas, que promove a contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. Produz várias publicações e ferramentas como a <i>Human Rights Translated: A Business Reference Guide</i> (direitos humanos traduzidos: (Guia de referência empresarial). Em 2007, a IBLF, juntamente com a <i>International Finance Corporation</i> do Banco Mundial, lançou o <i>Guide to Human Rights Impact Assessment and Management: Road Testing Draft</i> (Guia de avaliação e gestão de impactos nos direitos humanos: Versão piloto). <a href="http://www.iblf.org/resources/guides.aspx">www.iblf.org/resources/guides.aspx</a>

Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. <i>Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000</i>														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 3: INICIATIVAS DE UM ÚNICO STAKEHOLDER</b> (Iniciativas e ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos de um único stakeholder).																
<b>Câmara Internacional de Comércio (ICC)</b> Várias ferramentas e iniciativas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização global empresarial associativa, com cobrança de taxa, estabelecida para representar os interesses das empresas. Produziu diversas iniciativas e ferramentas relacionadas aos diferentes aspectos da responsabilidade social, entre os quais: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>The Consolidated ICC Code of Advertising and Marketing Communication Practice</i> (Código de propaganda e marketing)</li> <li><i>The ICC Nine Steps to Responsible Business Conduct</i> (Nove passos para a conduta empresarial responsável)</li> <li><i>The ICC Guidance on Supply Chain Responsibility</i> (Orientações para responsabilidade na cadeia de suprimentos)</li> <li><i>The ICC Guide to Responsible Sourcing</i> (Guia para empresas compradoras responsáveis)</li> <li><i>The ICC Business Charter for Sustainable Development</i> (Carta empresarial para o desenvolvimento sustentável)</li> </ul> <a href="http://www.iccwbo.org">www.iccwbo.org</a>
<b>Partnering Against Corruption Initiative (PACI)</b> Princípios Empresariais Contra o Suborno					X											Código de conduta voluntário de práticas de combate ao suborno que requer compromisso com tolerância zero ao suborno por parte das empresas signatárias. Associativo, sem cobrança de taxas. Conduzida pelas partes interessadas por meio de três grupos de trabalho e um conselho diretor. <a href="http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm">http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm</a>
<b>World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)</b> Várias iniciativas e ferramentas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização associativa voltada principalmente para grandes empresas. É cobrada taxa anual de associação. Desenvolveu diversas iniciativas e ferramentas disponíveis para o público, entre as quais: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>The Global Water Tool</i> (Ferramenta para a questão mundial da água)</li> <li><i>Improving Stakeholder Engagement: Measuring Impact</i> (Melhoria do engajamento das partes interessadas: medição dos impactos)</li> <li><i>Organizational Governance: Issue Management Tool</i> (Governança organizacional: ferramenta para gestão de questões)</li> <li><i>Sustainable Development: A Learning Tool</i> (Desenvolvimento sustentável: ferramenta de aprendizagem)</li> <li>Vários outros documentos como diretrizes, iniciativas e ferramentas para questões socioambientais específicas.</li> </ul> <a href="http://www.wbcscd.org">www.wbcscd.org</a>
<b>WBCSD and World Resources Institute (WRI)</b> Protocolo de Gases de Efeito Estufa				X									X			Norma de prestação de contas e relatórios disponibilizada gratuitamente para as empresas relatarem emissões atmosféricas dos seis gases cobertos pelo Protocolo de Kyoto da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas. Fornece várias ferramentas para ajudar as empresas a calcular suas emissões. <a href="http://www.ghgprotocol.org">www.ghgprotocol.org</a>

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Tabela A.2 — Exemplos de iniciativas setoriais

(aplicam-se a um setor específico de atividade – ver também 7.8 e o texto introdutório deste anexo)

As informações contidas neste anexo refletem a situação no momento em que esta Norma foi concluída. Ao reconhecer que essas informações não são exaustivas e que a responsabilidade social é uma área em contínuo desenvolvimento, convém que informações atualizadas sejam buscadas em outras fontes.

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada setor)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000								PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)
	TEMAS CENTRAIS*																
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7		
<b>*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000:</b> 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																	
<b>Setor: AGRICULTURA</b>																	
Better Sugarcane Initiative (BSI)			X	X			X	X	X	X	X	X	X			Organização composta por varejistas, investidores, comerciantes, produtores e ONG do setor sucroalcooleiro que estabeleceram princípios e critérios destinados a tratar várias questões socioambientais na produção de açúcar. Há cobrança de taxas para ser membro do comitê gestor, consultor especial de grupos de trabalho ou membro de grupos de trabalho. <a href="http://www.betersugarcane.org">www.betersugarcane.org</a>	
Common Code for the Coffee Community Association (4C) Código de conduta		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização associativa de cafeicultores, organizações do "comércio e indústria" (varejistas, gestores de marca e fabricantes) e sociedade civil (ONG e sindicatos de trabalhadores) criada para promover melhores condições sociais, ambientais e econômicas na produção de café. O programa inclui um Código Comum para a Comunidade Cafeeira (4C), um "sistema de verificação" e suporte técnico para produtores. Associados participam da governança e iniciativas de verificação. <a href="http://www.4c-coffeeassociation.org/">www.4c-coffeeassociation.org/</a>	
Fairtrade Labelling Organizations International (FLO)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização que congrega iniciativas de certificação em 20 países por meio de uma rede de organizações certificadoras e produtores. Fornece certificação segundo as normas de comércio justo, tanto gerais como setoriais. Associados certificados podem usar o selo e participar de assembleias gerais e do conselho diretor. <a href="http://www.fairtrade.net">www.fairtrade.net</a>	
GLOBAL G.A.P.			X	X		X						X	X	X	X	GAP significa Boas Práticas na Agricultura. Associação sem fins lucrativos criada para definir normas voluntárias para a certificação de produtos e práticas agrícolas. Associados pagam uma taxa para participar do desenvolvimento dessas normas. <a href="http://www.globalgap.org">www.globalgap.org</a>	
International Cocoa Initiative		X	X	X				X		X	X	X	X	X	X	Organização criada para combater o trabalho infantil e outras práticas de trabalho abusivas nas culturas de cacau. Organizações associadas incluem as principais marcas de chocolate, processadores de cacau, bem como ONG e organizações de sindicatos de trabalhadores. <a href="http://www.cocoainitiative.org">www.cocoainitiative.org</a>	
Rainforest Alliance Normas da Rede de Agricultura Sustentável (SAN)	X	X	X	X	X	X	X					X			X	Organização associativa composta por fazendeiros e grupos de produtores que cultivam culturas tropicais para exportação. Destina-se a promover melhores práticas de gestão ao longo das cadeias de valor agrícolas, incentivando fazendeiros a cumprir as normas SAN e motivando comerciantes e consumidores a apoiar a sustentabilidade. <a href="http://www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards">www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards</a>	
UTZ CERTIFIED	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X		Iniciativa certificadora baseada em um Código de Conduta que define critérios socioambientais para práticas responsáveis na agricultura e gestão eficiente de fazendas. Usa auditores externos. Atualmente seu foco é na produção de café, cacau, chá e óleo de palma. Os serviços incluem sistema de rastreamento que segue o produto certificado ao longo da cadeia do produtor ao processador, visando fornecer aos compradores informações sobre a procedência de seus produtos. <a href="http://www.utzcertified.org">www.utzcertified.org</a>	

Tabela A.2 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada setor)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000											Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)				
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*									
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
<b>*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000:</b> 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leis de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Sector: AGRICULTURA</b>																
World Cocoa Foundation			X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	Organização associativa, com cobrança de taxa, de fabricantes de chocolate, processadores de cacau e associações comerciais e industriais. Apoiar programas que promovem a agricultura sustentável e ambientalmente responsável, o desenvolvimento da comunidade, normas trabalhistas e lucros maiores, porém justos. <a href="http://www.worldcocoafoundation.org">www.worldcocoafoundation.org</a>
<b>Sector: VESTUÁRIO</b>																
Clean Clothes Campaign (CCC)			X	X		X	X			X	X				X	Associação internacional de organizações nacionais presente em 12 países europeus, dedicada à melhoria das condições de trabalho na indústria de vestuário e à defesa de trabalhadores da indústria que buscam mudanças. A CCC advoga em casos específicos e se envolve com empresas e autoridades para resolvê-los. A CCC também fornece informações sobre condições de trabalho e práticas de trabalho no setor e tem um código de práticas de trabalho. <a href="http://www.cleanclothes.org">www.cleanclothes.org</a>
Fair Wear Foundation (FWF)			X	X					X		X	X	X	X	X	Organização multi-partite criada para tratar de práticas de trabalho na cadeia de suprimentos do setor de vestuário e calçados. Empresas compradoras associam-se à FWF por meio de uma contribuição anual, adotando o Código de Práticas de Trabalho e cumprindo outros requisitos. As empresas são avaliadas anualmente em relação ao cumprimento do Código. <a href="http://www.fairwear.nl">www.fairwear.nl</a> (Holandês)
Fur Free Retailer Program						X								X		Iniciativa que visa fornecer aos consumidores informações sobre a política de peles por parte dos varejistas. A iniciativa busca acabar com a venda de produtos de pele em todos os estabelecimentos do varejo, oferecendo apoio aos varejistas que tenham se comprometido com a política de combate ao uso de peles. <a href="http://www.information.com/ffr.php">www.information.com/ffr.php</a>
<b>Sector: BIOCOMBUSTÍVEIS</b>																
Roundtable on Sustainable Biofuels			X	X	X		X	X	X	X	X	X				Organização associativa, com cobrança de taxa. Promove discussões envolvendo partes interessadas para estabelecer princípios e critérios para a produção de biocombustíveis. <a href="http://cqse.epfl.ch/page65660.html">http://cqse.epfl.ch/page65660.html</a>
<b>Sector: CONSTRUÇÃO</b>																
PNUMA Iniciativa para Edifícios e Clima Sustentáveis						X							X	X	X	Aberta a qualquer organização do setor de construção. É cobrada taxa anual de associação. Consiste em um programa de trabalho comum para promover a construção sustentável a partir do ponto de vista do ciclo de vida. Associados participam de um programa de trabalho para desenvolver ferramentas e iniciativas de apoio. É uma parceria com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. <a href="http://www.unepsbci.org">www.unepsbci.org</a>
<b>Sector: QUÍMICO</b>																
International Council of Chemical Associations Atuação Responsável	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	Organização associativa, com cobrança de taxa, para empresas do setor químico. Seu foco é na saúde, segurança e impacto ambiental de produtos e processos. Programa de segurança e controle de produtos que cobre a produção e uso de produtos químicos, e abrange a cadeia de suprimentos. <a href="http://www.responsiblecare.org">www.responsiblecare.org</a>
<b>Sector: BENS DE CONSUMO / VAREJO</b>																
Business Social Compliance Initiative (BSCI)	X	X	X	X								X	X	X	X	Organização do setor criada para abordar práticas de trabalho na cadeia de suprimentos. Os associados são varejistas e outras empresas que importam ou comercializam mercadorias. Espera-se que as empresas associadas auditem seus fornecedores segundo o código de conduta da BSCI. A BSCI certifica os auditores. <a href="http://www.bsci-eu.org">www.bsci-eu.org</a>

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Tabela A.2 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada setor)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<b>*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000:</b> 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Setor: ELETROELETRÔNICOS</b>																
<b>Electronic Industry Citizenship Coalition</b> Código de Conduta do Setor de Eletroeletrônicos		X	X	X	X	X	X		X					X	X	Organização associativa com taxas anuais baseadas na receita da empresa e no nível de associação. Associados plenos devem implementar um código de conduta. Um conselho de governança composto de partes interessadas do setor fornece orientações e supervisionam a organização. <a href="http://www.eicc.info/">www.eicc.info/</a>
<b>Zentralverband der Deutschen Elektro-und Elektronikindustrie</b> Código de Conduta para Responsabilidade Social Empresarial	X	X	X	X	X	X	X	X						X	X	Organização associativa. Um código de conduta fornece uma diretriz para melhorar o desempenho socioambiental do setor de eletroeletrônicos. <a href="http://www.zvei.de">www.zvei.de</a> (Alemão)
<b>Setor: ENERGIA</b>																
<b>IHA</b> Diretrizes de Sustentabilidade IHA		X		X			X	X	X	X	X	X	X		X	Organização de empresas de geração de energia hidrelétrica. Produz várias ferramentas e publicações disponíveis para o público. As Diretrizes de Sustentabilidade IHA contém recomendações de ações relativas às questões econômicas, sociais e ambientais. <a href="http://www.hydropower.org">www.hydropower.org</a>
<b>Setor: EXTRATIVISTA</b>																
<b>Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)</b>					X		X									Iniciativa multi-partite composta por governos, empresas, organizações da sociedade civil e investidores que apoiam a divulgação e verificação de pagamentos de empresas e receitas governamentais nos setores de petróleo, gás e mineração. Empresas participantes concordam em relatar pagamentos a governos e os governos concordam em relatar pagamentos recebidos de empresas. As organizações da sociedade civil participam do desenvolvimento e monitoramento de planos específicos. <a href="http://eiti.org">http://eiti.org</a>
<b>International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA)</b> Várias ferramentas e iniciativas		X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	Organização de empresas produtoras de petróleo e gás. Produz várias publicações e ferramentas disponíveis ao público, como: — <i>Human Rights Training Toolkit for the Oil and Gas Industry</i> (Ferramental de treinamento em direitos humanos para o setor petrolífero) — <i>Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting</i> (Orientações sobre relatórios voluntários de sustentabilidade para o setor petrolífero) — <i>Petroleum Industry Guidelines for Reporting Greenhouse Gas Emissions</i> (Diretrizes para relatórios de emissão de GEE do setor petrolífero) — <i>Guide to Operating in Areas of Conflict for the Oil &amp; Gas Industry</i> (Guia para operação em áreas de conflito para o setor petrolífero) <a href="http://www.ipieca.org">www.ipieca.org</a>
<b>International Council on Mining e Metals (ICMM)</b> Estrutura de Desenvolvimento Sustentável	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização de empresas de mineração e metalurgia e associações industriais associadas. Associados comprometem-se a adotar a Estrutura de Princípios para o Desenvolvimento Sustentável, composta por um conjunto de 10 Princípios. <a href="http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework">http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework</a>
<b>The Voluntary Principles on Security and Human Rights</b>		X	X	X							X				X	Criados pelos governos do Reino Unido e EUA, os Princípios fornecem diretrizes para empresas e ONG identificarem situações de risco para os direitos humanos e a segurança. Orientações adicionais são disponibilizadas para aqueles que se envolvem e colaboram com forças de segurança públicas e privadas. É necessária uma contribuição para o uso desses princípios. <a href="http://www.voluntaryprinciples.org">www.voluntaryprinciples.org</a>

Tabela A.2 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada setor)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. <i>Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000</i>														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Setor: FINANÇAS / INVESTIMENTOS</b>																
Princípios do Equador												X	X	X		Referência do setor financeiro para determinar, avaliar e gerir riscos socioambientais em financiamento de projetos. <a href="http://www.equator-principles.com">www.equator-principles.com</a>
Guideline for ESG Reporting and Integration into Financial Analysis	X	X	X	X	X	X			X		X		X	X	X	Diretrizes para elaboração de relatórios sobre questões ambientais, sociais e de governança (ESG) e uma referência para analistas financeiros sobre como integrar ESG em suas análises. <a href="http://www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dok/35683.php">www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dok/35683.php</a> (Alemão)
Princípios para Investimento Responsável (PRI)	X			X			X	X	X		X	X	X		X	Fornece uma estrutura para que investidores cumpram suas obrigações fiduciárias (ou equivalentes), levando em conta questões socioambientais e de governança corporativa. A Estrutura é desenvolvida por um grupo de partes interessadas nomeado, composto por especialistas. É necessário associar-se e é sugerida uma contribuição voluntária. <a href="http://www.unpri.org/">www.unpri.org/</a>
The Carbon Disclosure Project				X								X	X		X	Organização associativa sem fins lucrativos. Fornece gratuitamente para empresas e outras organizações uma metodologia para cálculo e divulgação das emissões de carbono de suas operações e avaliação de sua exposição a riscos climáticos. As empresas podem usar essa metodologia e fornecer informações que estarão disponíveis no site do CDP para uso por instituições financeiras na determinação das emissões de carbono atribuídas a financiamentos e investimentos da instituição financeira. <a href="http://www.cdproject.net">www.cdproject.net</a>
Iniciativa Financeira do PNUMA (UNEP FI)	X			X								X		X	X	Iniciativa associativa, com cobrança de taxa, aberta a todas as organizações do setor financeiro. Trabalha em estreita colaboração com as organizações associadas para desenvolver e promover vínculos entre o meio ambiente, a sustentabilidade e o desempenho financeiro. As partes interessadas fornecem propostas de projetos e participam do desenvolvimento do projeto. <a href="http://www.unepfi.org/">www.unepfi.org/</a>
Wolfsberg Group Princípios de Wolfsberg de Combate à Lavagem de Dinheiro	X	X			X	X	X	X				X	X		X	Organização associativa de bancos globais destinada a desenvolver normas e princípios para o setor de serviços financeiros, visando combater a corrupção e a lavagem de dinheiro. As partes interessadas desenvolvem normas e princípios que são disponibilizados ao público. <a href="http://www.wolfsberg-principles.com/index.html">http://www.wolfsberg-principles.com/index.html</a>
<b>Setor: PESCA</b>																
Marine Stewardship Council				X	X	X							X	X	X	Iniciativa de certificação e rotulagem ambiental para práticas sustentáveis de pesca. Inclui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Code of Conduct for Responsible Fishing (código de conduta para pesca responsável)</li> <li>• Code of Good Practice for Setting Social and Environmental Standards (código de boas práticas para definição de normas socioambientais)</li> <li>• Guidelines for the Eco-labelling of Fish and Fishery Products from Marine Capture Fisheries (diretrizes para rotulagem ambiental da pesca e de produtos pesqueiros marinhos)</li> </ul> Há cobrança de taxa para certificação e uso do selo. <a href="http://www.msc.org">www.msc.org</a>

## ABNT NBR ISO 26000:2010

Tabela A.2 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada setor)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluído na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ABNT NBR ISO 26000														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*									
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
<b>*Índice das subseções da ABNT NBR ISO 26000:</b> 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas de trabalho; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Setor: FLORESTAL</b>																
Forest Stewardship Council (FSC)		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X		X	Grupo associativo, com cobrança de taxa, aberto para indivíduos e organizações. Os associados ajudam na governança e desenvolvimento de políticas. O FSC é um sistema de certificação internacional que fornece normalização, garantia de marca e serviços de credenciamento para empresas, organizações e comunidades interessadas no manejo florestal responsável. <a href="http://www.fsc.org/">http://www.fsc.org/</a>
Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC)		X	X	X			X	X	X		X	X		X	X	O PEFC é uma organização coletiva destinada ao reconhecimento mútuo de sistemas de certificação em manejo florestal sustentável. Organizações nacionais fornecem a governança e reconhecimento de grupos associados. <a href="http://www.pefc.org">http://www.pefc.org</a>
<b>Setor: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>																
PNUMA e International Telecommunication Union (ITU) Iniciativa Global de Sustentabilidade Eletrônica (GeSI)				X			X					X	X	X	X	Organização associativa, com cobrança de taxa, aberta a qualquer empresa e organização relacionada envolvida com o setor de tecnologia da informação e comunicação. Fornece orientações e uma ferramenta de avaliação para melhorar o desempenho em sustentabilidade de seus associados. <a href="http://www.gesi.org">www.gesi.org</a>
<b>Setor: TRANSPORTE</b>																
International Road Transport Union Carta para o Desenvolvimento Sustentável				X		X						X				Organismo internacional que representa a indústria de transporte rodoviário. A Carta visa promover a responsabilidade social no setor. <a href="http://www.iru.org/index/en_iru_com_cas">www.iru.org/index/en_iru_com_cas</a>
<b>Setor: VIAGENS E TURISMO</b>																
Coalizão de organizações relacionadas ao turismo Código de Conduta para Proteção de Crianças contra Exploração Sexual na Indústria de Viagens e Turismo		X										X			X	Código de conduta voluntário que compromete as organizações a implementar seis critérios destinados à proteção das crianças contra a exploração sexual na indústria de viagens e turismo. Fornece um kit gratuito de treinamento para a implementação desses critérios. A Secretaria é sediada na organização ECPAT USA. <a href="http://www.ecpat.net">www.ecpat.net</a> <a href="http://www.thecode.org">www.thecode.org</a>
Rainforest Alliance e outros parceiros Parceira Global para Critérios de Turismo Sustentável				X			X	X				X			X	Uma iniciativa da <i>Rainforest Alliance</i> , Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, Fundação das Nações Unidas e Organização Mundial do Turismo envolvendo várias associações e ONG do setor. Os Critérios de Turismo Sustentável visam ser a base para um entendimento comum sobre o significado de turismo sustentável. <a href="http://www.sustainabletourismcriteria.org">www.sustainabletourismcriteria.org</a>

## Anexo B (informativo)

### Abreviaturas

<b>APR</b>	taxa percentual anual
<b>CH<sub>4</sub></b>	metano
<b>CO<sub>2</sub></b>	dióxido de carbono
<b>RSE</b>	responsabilidade social empresarial
<b>GEE</b>	gases de efeito estufa
<b>HIV/AIDS</b>	Vírus de Imunodeficiência Humana/Síndrome de Deficiência Imunológica Adquirida
<b>OIT</b>	Organização Internacional do Trabalho
<b>ODM</b>	Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
<b>ONG</b>	organização não governamental
<b>NO<sub>x</sub></b>	óxidos de nitrogênio
<b>N<sub>2</sub>O</b>	óxido nitroso
<b>SST</b>	saúde e segurança no trabalho
<b>PBT</b>	substâncias persistentes bioacumulativas e tóxicas
<b>POP</b>	poluentes orgânicos persistentes
<b>PMO</b>	pequenas e médias empresas/organizações
<b>SO<sub>x</sub></b>	óxidos de enxofre
<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>UNFCCC</b>	Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas
<b>VOC</b>	compostos orgânicos voláteis
<b>vPvB</b>	muito persistentes e muito bioacumulativas
<b>OMC</b>	Organização Mundial do Comércio

## Bibliografia

- [1] ABNT NBR ISO 9000, *Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário*
- [2] ABNT NBR ISO 9001, *Sistema de gestão da qualidade - Requisitos*
- [3] ABNT NBR ISO 9004, *Gestão para o sucesso sustentado de uma organização — Uma abordagem da gestão da qualidade*
- [4] ISO 10001, *Quality management: Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations*
- [5] ABNT NBR ISO 10002, *Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações*
- [6] ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations*
- [7] ABNT NBR ISO 14001, *Sistemas da gestão ambiental - Requisitos com orientações para uso*
- [8] ABNT NBR ISO 14004, *Sistemas de gestão ambiental - Diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio*
- [9] ISO 14005, *Environmental management systems – Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation*
- [10] ISO 14006, *Environmental management systems – Guidelines for incorporating ecodesign*
- [11] ABNT NBR ISO 14015, *Gestão ambiental - Avaliação ambiental de locais e organizações (AALO)*
- [12] ABNT NBR ISO 14020, *Rótulos e declarações ambientais - Princípios gerais*
- [13] ABNT NBR ISO 14021, *Rótulos e declarações ambientais - Autodeclarações ambientais (Rotulagem do tipo II)*
- [14] ABNT NBR ISO 14024, *Rótulos e declarações ambientais - Rotulagem ambiental do tipo I - Princípios e procedimentos*
- [15] ISO 14025, *Environmental labels and declarations – Type III environmental declarations – Principles and procedures*
- [16] ABNT NBR ISO 14031, *Gestão ambiental - Avaliação de desempenho ambiental - Diretrizes*
- [17] ABNT NBR ISO 14040, *Gestão ambiental - Avaliação do ciclo de vida - Princípios e estrutura*
- [18] ABNT NBR ISO 14044, *Gestão ambiental - Avaliação do ciclo de vida - Requisitos e orientações*
- [19] ISO 14045<sup>1)</sup>, *Environmental management – Eco-efficiency assessment of product systems – Principles, requirements and guidelines*
- [20] ISO/TR 14047, *Environmental management – Life cycle impact assessment – Examples of application of ISO 14042*
- [21] ISO/TS 14048, *Environmental management – Life cycle assessment – Data documentation format*

---

1) Em elaboração.

- [22] ISO/TR 14049, *Environmental management – Life cycle assessment – Examples of application of ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis*
- [23] ABNT NBR ISO 14050, *Gestão ambiental - Vocabulário*
- [24] ISO 14051, *Environmental management – Material flow cost accounting – General framework*
- [25] ABNT ISO/TR 14062, *Gestão ambiental - Integração de aspectos ambientais no projeto e desenvolvimento do produto*
- [26] ABNT NBR ISO 14063, *Gestão ambiental — Comunicação ambiental — Diretrizes e exemplos*
- [27] ABNT NBR ISO 14064-1, *Gases de efeito estufa - Parte 1: Especificação e orientação a organizações para quantificação e elaboração de relatórios de emissões e remoções de gases de efeito estufa*
- [28] ABNT NBR ISO 14064-2, *Gases de efeito estufa - Parte 2: Especificação e orientação a projetos para quantificação, monitoramento e elaboração de relatórios das reduções de emissões ou da melhoria das remoções de gases de efeito estufa*
- [29] ISO 14065, *Greenhouse gases – Requirements for greenhouse gas validation and verification bodies for use in accreditation or other forms of recognition*
- [30] ISO 14066, *Greenhouse gases – Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams*
- [31] ISO 14067-1<sup>2)</sup>, *Carbon footprint of products – Part 1: Quantification*
- [32] ISO 14067-2<sup>2)</sup>, *Carbon footprint of products – Part 2: Communication*
- [33] ISO 14069<sup>2)</sup>, *GHG – Quantification and reporting of GHG emissions for organizations (Carbonfootprint of organization) – Guidance for the application of ISO 14064-1*
- [34] ABNT NBR ISO 19011, *Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental*
- [35] ABNT NBR ISO 22000, *Sistemas de gestão da segurança de alimentos - Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos*
- [36] ABNT NBR ISO/IEC 27001, *Tecnologia da informação - Técnicas de segurança - Sistemas de gestão de segurança da informação - Requisitos*
- [37] ISO 10993-2:2006, *Biological evaluation of medical devices – Part 2: Animal welfare requirements*
- [38] ABNT ISO Guia 64, *Guia para consideração de questões ambientais em normas de produtos*
- [39] ABNT ISO/IEC Guia 2:2006, *Normalização e atividades relacionadas – Vocabulário geral*
- [40] ISO/IEC Guide 71:2001, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities*
- [41] *African Union Convention on Preventing and Combating Corruption*, 2003
- [42] A/HRC/8/5 United Nations, 07 de abril de 2008, *Protect, Respect and Remedy: a Framework for Business and Human Rights; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises* (Proteger, Respeitar e Remediar:

---

2) Em elaboração.

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

um Contexto para Negócios e Direitos Humanos; Relatório do Representante Especial do Secretário-Geral sobre a questão de direitos humanos e as corporações transnacionais e outras empresas), John Ruggie

- [43] A/HRC/8/16 United Nations, 15 de maio de 2008, Clarifying the Concepts of “Sphere of Influence” and “Complicity”; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and other Business Enterprises (Esclarecendo os Conceitos de “Esfera de Influência” e “Cumplicidade”; Relatório do Representante Especial do Secretário-Geral sobre a questão de direitos humanos e as corporações transnacionais e outras empresas), John Ruggie
- [44] Convenção Civil sobre a Corrupção, do Conselho Europeu. 1999
- [45] Convenção Penal sobre a Corrupção, do Conselho Europeu. 1999
- [46] União Européia, Convenção elaborada com base na alínea c da cláusula 2 do Artigo K.3 do Tratado da União Européia sobre combate à corrupção envolvendo funcionários públicos de Comunidades Européias ou funcionários públicos de Estados-Membros da União Européia
- [47] Painel Internacional sobre Mudanças Climáticas: Diretrizes do IPCC para Inventários Nacionais de Emissões de GEE. 2006
- [48] Painel Internacional sobre Mudanças Climáticas: Quarto Relatório de Avaliação: Mudanças Climáticas 2007: Relatório Síntese (Resumo Executivo dirigido aos Formuladores de Políticas Públicas). 2007
- [49] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Abolição do Trabalho Forçado (Nº 105). 1957
- [50] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Segurança na Utilização de Produtos Químicos no Trabalho (Nº 170). 1990
- [51] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa à Segurança na Utilização de Produtos Químicos no Trabalho (Nº 177). 1990
- [52] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendações Práticas sobre a Proteção de Dados Pessoais dos Trabalhadores. 1997
- [53] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa a Comunicações no Âmbito da Empresa (Nº 129). 1967
- [54] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. 1998
- [55] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Discriminação (Emprego e Profissão) (Nº 111). 1958
- [56] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Relação de Trabalho (Nº 198). 2006
- [57] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Igualdade de Remuneração (Nº 100). 1951
- [58] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Igualdade de Remuneração (Nº 90). 1951
- [59] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Exame de Reclamações (Nº 130). 1967
- [60] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Trabalho Forçado (Nº 29). 1930

- [61] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Jornada Semanal de 40 Horas (Nº 47). 1935
- [62] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Liberdade Sindical e a Proteção do Direito Sindical (Nº 87). 1948
- [63] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Férias Remuneradas (Nº 132). 1970
- [64] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa a Férias Remuneradas (Nº 98). 1954
- [65] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre as Horas de Trabalho (Indústria) (Nº 1). 1919
- [66] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre as Horas de Trabalho (Comércio e Escritórios) (Nº 30) 1930
- [67] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração sobre a Justiça Social, 2008.
- [68] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Trabalho no Domicílio (Nº 177) 1996
- [69] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Desenvolvimento de Recursos Humanos (Nº 142). 1975
- [70] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Desenvolvimento de Recursos Humanos (Nº 195). 2004
- [71] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendações Práticas sobre HIV/AIDS e o Mundo do Trabalho. 2006
- [72] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Constituição da OIT (incluindo a Declaração da Filadélfia). 1944
- [73] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Diretrizes Relativas aos Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho. 2001
- [74] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social. Terceira Edição. 2006
- [75] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Povos Indígenas e Tribais em Países Independentes (Nº 169). 1989
- [76] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Proteção à Maternidade (Nº 183). 2000
- [77] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Proteção à Maternidade (Nº 191). 2000
- [78] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre os Trabalhadores Migrantes (Disposições Complementares) (Nº 143). 1975
- [79] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre os Trabalhadores Migrantes (Nº 151). 1975
- [80] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre os Trabalhadores Migrantes (revista) (Nº 97) 1949
- [81] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Idade Mínima para Admissão a Emprego (Nº 138). 1973

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

- [82] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Idade Mínima para Admissão a Emprego (Nº 146). 1973
- [83] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Fixação dos Salários Mínimos (Nº 131). 1970
- [84] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Fixação dos Salários Mínimos (Nº 135). 1970
- [85] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Trabalho Noturno (Nº 171). 1990
- [86] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Trabalho Noturno (Nº 178). 1990
- [87] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Serviços de Saúde no Trabalho (Nº 161). 1985
- [88] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Serviços de Saúde no Trabalho (Nº 171). 1985
- [89] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores (Nº 155). 1981
- [90] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores (Nº 164). 1981
- [91] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalhadores Idosos, (Nº 162). 1980
- [92] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Licença Remunerada para Estudos (Nº 140). 1974
- [93] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Trabalho em Tempo Parcial (Nº 175). 1994
- [94] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalho em Tempo Parcial (Nº 182), 1994
- [95] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Agências Particulares de Emprego (Nº 181). 1997
- [96] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Agências Particulares de Emprego (Nº 188). 1997
- [97] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Proteção do Salário (Nº 95). 1949
- [98] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Proteção do Salário (Nº 85). 1949
- [99] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Proteção dos Créditos Laborais em caso de Insolvência do Empregador (Nº 173). 1992
- [100] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Proteção da Saúde dos Trabalhadores (Nº 97). 1953
- [101] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Protocolo de 2002 da Convenção sobre a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores (Nº 155). 1981
- [102] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Redução da Duração do Trabalho (Nº 116). 1962

- [103] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Direito de Sindicalização e de Negociação Coletiva (Nº 98). 1949
- [104] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Saúde e Segurança na Agricultura (Nº 184). 2001
- [105] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Saúde e Segurança na Agricultura (Nº 192). 2001
- [106] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Seguridade Social (Norma Mínima) (Nº 102) (Parte VIII, Artigos 46 a 52). 1952
- [107] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Cessação do Contrato de Trabalho por Iniciativa do Empregador (Nº 158). 1982
- [108] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Cessação do Contrato de Trabalho por Iniciativa do Empregador (Nº 166). 1982
- [109] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Repouso Semanal no Comércio e nos Escritórios (Nº 106). 1957
- [110] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Repouso Semanal no Comércio e nos Escritórios (Nº 103). 1957
- [111] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Repouso Semanal na Indústria (Nº 14). 1921
- [112] Organização Internacional do Trabalho (OIT): *Welfare Facilities Recommendation* (recomendação sobre instalações e serviços para o bem-estar do trabalhador) (Nº 102). 1956
- [113] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa aos Representantes dos Trabalhadores (Nº 135). 1971
- [114] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Trabalhadores com Responsabilidades Familiares (Nº 156). 1981
- [115] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalhadores com Responsabilidades Familiares (Nº 165). 1981
- [116] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Piores Formas de Trabalho Infantil (Nº 182). 1999
- [117] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Proibição das Piores Formas de Trabalho Infantil (Nº 190). 1999
- [118] Organização Marítima Internacional (IMO) Convenção sobre Prevenção da Poluição Marinha por Alijamento de Resíduos e Outros Materiais (**Convenção de Londres**). 1972
- [119] Avaliação Ecosistêmica do Milênio 2005; e Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Perspectivas do Meio Ambiente Mundial. 2007.
- [120] Organização dos Estados Americanos (OEA): Convenção Interamericana contra a Corrupção, 1996
- [121] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Convenção da OCDE sobre o Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Empresariais Internacionais. 1997

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

- [122] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes para a Proteção do Consumidor no Contexto do Comércio Eletrônico. 1999
- [123] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes da OCDE para a Segurança de Sistemas de Informação e Redes: Rumo a uma Cultura da Segurança. 2002
- [124] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais. Versão 2000
- [125] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes de OCDE para a Proteção da Privacidade e Fluxo Transfronteiriço de Dados Pessoais. 2002
- [126] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Princípios da OCDE de Governança Corporativa. 2004
- [127] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): *Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress* (recomendação sobre solução de controvérsias e indenização ao consumidor). 2007
- [128] Convenção sobre Zonas Úmidas de Importância Internacional, especialmente como Hábitat de Aves Aquáticas (Convenção de Ramsar). 1971
- [129] *Convenção de Genebra* relativa ao Tratamento dos *Prisioneiros de Guerra e Convenção de Genebra* relativa à Proteção das Pessoas Civis em Tempo de Guerra. 1949
- [130] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo de Cartagena sobre Biossegurança da Convenção sobre Diversidade Biológica. 2000
- [131] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção contra a Corrupção. 2005
- [132] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Contra a Tortura e Outros Tratamentos ou Penas Cruéis, Desumanos ou Degradantes. 1984
- [133] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres. 1979
- [134] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. 2006
- [135] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre os Direitos da Criança. 1989
- [136] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Compromissos sobre HIV/AIDS. 2001
- [137] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração sobre a Eliminação de Todas as Formas de Intolerância e de Discriminação com base em Religião ou Crença. 1981
- [138] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Direitos de Pessoas Pertencentes a Minorias Nacionais ou Étnicas, Religiosas e Lingüísticas. 1992
- [139] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Durban da Conferência Mundial contra o Racismo, a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Correlatas de Intolerância. 2006.
- [140] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional para a Proteção de Todas as Pessoas contra os Desaparecimentos Forçados. 2006
- [141] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial. 1965

- [142] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e de seus Familiares. 1990
- [143] Organização das Nações Unidas (ONU): Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos. 1966
- [144] Organização das Nações Unidas (ONU): Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. 1966
- [145] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança Climática. 1992
- [146] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo de Kyoto da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas. 1997
- [147] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da Criança sobre o envolvimento de crianças em conflitos armados. 2000
- [148] Organização das Nações Unidas (ONU): *Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da Criança sobre o Comércio de Crianças, a Prostituição Infantil e a Pornografia Infantil*. 2000
- [149] Organização das Nações Unidas (ONU): Relatório da Quarta Conferência Mundial sobre a Mulher, Pequim, 04 a 15 de setembro, 1995
- [150] Organização das Nações Unidas (ONU): Relatório da Conferência Mundial contra o Racismo, a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Correlatas de Intolerância, Durban, 31 de Agosto a 08 de setembro de 2001
- [151] Organização das Nações Unidas (ONU): Relatório da Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável (CMDS) em Joanesburgo, África do Sul, 26 de Agosto a 04 Setembro de 2002
- [152] Organização das Nações Unidas (ONU): Segundo Protocolo *Facultativo* do Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos para a Abolição da Pena de Morte. 1989
- [153] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração do Milênio das Nações Unidas, Resolução 55/2 da Assembleia-Geral da ONU – 08 de setembro de 2000
- [154] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração da ONU dos Direitos de Povos Indígenas. 2007
- [155] Organização das Nações Unidas (ONU): *Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor*, Docto. da ONU N° A/C.2/54/L.24. 1999
- [156] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948
- [157] Organização das Nações Unidas (ONU): Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social. Relatório da Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social. Docto. da ONU A/CONF. 166/9, 1995. Declaração de Copenhague sobre Desenvolvimento Social. 1995
- [158] Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento: Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. 1992
- [159] Organização das Nações Unidas (ONU): Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento (UNCTAD): *Guia de Boas Práticas de Governança Corporativa*. 2006
- [160] Comissão Econômica das Nações Unidas para a Europa (UNECE): Convenção de Aarhus sobre Acesso à Informação, Participação do Público no Processo de Decisão e Acesso à Justiça em Matéria Ambiental (25 de junho de 1998)

**ABNT NBR ISO 26000:2010**

- [161] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): *Declaração contra a Destruição Intencional do Patrimônio Cultural*. 2003
- [162] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): *Década das Nações Unidas da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (2005-2014) Plano Internacional de Implementação*. 2005
- [163] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): *Convenção para a Salvaguarda do Patrimônio Cultural Imaterial*. 2003
- [164] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): *Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais*. 2005
- [165] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): *Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos*. 2006
- [166] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): *Protocolo de Montreal sobre Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio*. 1987
- [167] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): *Convenção sobre Diversidade Biológica*. 1992
- [168] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): *Convenção sobre o Comércio Internacional das Espécies da Fauna e Flora Selvagens em Perigo de Extinção*. 1973.
- [169] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): *Convenção sobre Conservação de Espécies Migratórias de Animais Selvagens*. 1979.
- [170] Organização das Nações Unidas (ONU): *Convenção de Combate à Desertificação*. 1994
- [171] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): *Convenções e Programas de Mares Regionais*. 1974.
- [172] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): *Convenção de Estocolmo sobre os Poluentes Orgânicos Persistentes (POP)*. 2001
- [173] Organização das Nações Unidas (ONU), Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO): *Convenção de Roterdã sobre o Procedimento de Consentimento Prévio Informado (PIC) para o Comércio Internacional de Certas Substâncias Químicas e Agrotóxicos Perigosos*. 2004
- [174] Organização das Nações Unidas (ONU): *Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (WCED): Nosso Futuro Comum*. 1987
- [175] Organização Mundial de Saúde Animal (OIE): *Código Sanitário de Animais Terrestres, Capítulo 7 Bem-estar Animal*. 2009