

1
2
3
4
5
6
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
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54

ISO/TMB WG SR N 157

Data: **12-12-2008**

ISO/CD 26000

ISO/TMB WG SR

Diretrizes sobre responsabilidade social

Aviso

Este documento não é uma Norma Internacional da ISO. É distribuído para revisão e comentário. É sujeito a mudanças sem aviso prévio e não pode ser referido como uma Norma Internacional.

Os receptores desta minuta são convidados a submeter, com seus comentários, notificação de todos os direitos de patente relevantes de que estiverem cientes e a fornecer documentação de apoio.

Tipo de documento: Norma Internacional

Sub Tipo de documento:

Estagio do documento: (30) Comitê

Língua do documento: E

X:\TA1\TG1-4\NA_095 NASG\ISO\ISOTMB WG SR_har\Editing
Committee\ISO CD
26000\ISO_CD_26000_(E).doc STD Version 2.2

55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79

Informação sobre direitos reservados

Este documento da ISO é uma minuta de trabalho ou uma minuta de um comitê e seus direitos reservados são protegidos pela ISO. Embora a reprodução de minutas de trabalho ou minutas de comitê em qualquer formato a serem utilizados por participantes no processo de desenvolvimento das normas da ISO seja permitida sem autorização prévia da ISO, nem este documento nem qualquer extrato dele pode ser reproduzido, armazenado ou transmitido em qualquer formato para qualquer outra finalidade sem prévia permissão escrita da ISO.

Os pedidos de permissão para a reprodução deste documento devem ser endereçados à ISO no endereço abaixo ou ao organismo da ISO no país do solicitador.

ISO Copyright Office
Case Postale 56 • CH-1211 Genebra 20.
Tel + 41 2274901 11
Fax + 41227490947
Email copyright@iso.org
Internet www.iso.org

A reprodução para finalidade de vendas pode ser sujeita a pagamentos de direitos ou a um acordo de licença.

A violação dessas disposições pode implicar em processo.

	Página
80	
81	Índice
82	
83	Prefácio
84	Introdução
85	1 Escopo
86	
87	2 Termos e definição
88	
89	3 Entendendo a responsabilidade Social
90	3.1 A responsabilidade social das organizações
91	3.2 Tendências atuais na responsabilidade social
92	3.3 Características da responsabilidade social
93	3.4 O estado e a responsabilidade social
94	
95	4 Princípios de responsabilidade social
96	4.1 Geral
97	4.2 Responsabilidade por ações (<i>accountability</i>)
98	4.3 Transparência
99	4.4 Comportamento ético
100	4.5 Respeito pelos interesses do stakeholder
101	4.6 Respeito pelo estado de direito
102	4.7 Respeito por normas internacionais de comportamento
103	4.8 Respeito aos Direitos humanos
104	
105	5 Reconhecendo responsabilidade social e engajando stakeholders
106	5.1 Geral
107	5.2 Reconhecendo a responsabilidade social
108	5.3 Identificação e engajamento dos stakeholders
109	
110	6 Diretrizes sobre assuntos essenciais da responsabilidade social
111	6.1 Geral
112	6.2 Governança organizacional
113	6.3 Direitos humanos
114	6.4 Práticas trabalhistas
115	6.5 O ambiente
116	6.6 Práticas justas de operação
117	6.7 Questões do consumidor
118	6.8 Participação da comunidade e desenvolvimento
119	
120	7 Orientação sobre a implementação de práticas de responsabilidade social
121	7.1 Geral
122	7.2 A relação das características da organização com a responsabilidade social
123	7.3 Entendendo a responsabilidade social da organização
124	7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social através de toda a organização
125	7.5 Comunicação na responsabilidade social
126	7.6 Realçando a credibilidade a respeito da responsabilidade social
127	7.7 Rever e melhorar as ações e as práticas da organização relacionadas à
128	responsabilidade social
129	7.8 Iniciativas voluntárias na responsabilidade social
130	
131	Anexo A (informativo) Iniciativas e ferramentas para a Responsabilidade Social
132	
133	 A.1 Introdução
134	
135	 Anexo B (informativo) Abreviaturas
136	
137	Bibliografia
138	
139	Nota do tradutor: os anexos A e B e a Bibliografia não foram traduzidos. Recomenda-se consultá-los em sua versão original, em inglês.

140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166

Prefácio

A ISO (International Organization for Standardization) é uma federação mundial de organismos nacionais de normalização (organismos membros da ISO). O trabalho de preparar Normas Internacionais é realizado normalmente através dos comitês técnicos da ISO. Cada organismo membro interessado em um assunto para o qual um comitê técnico foi estabelecido tem o direito de ser representado nesse comitê. As organizações internacionais, governamentais e não governamentais, em ligação com a ISO, participam também no trabalho. A ISO colabora intimamente com a IEC (International Electrotechnical Commission) em todas as matérias da normalização eletrotécnica.

As Normas Internacionais são minutas de acordo com as regras dadas nas diretrizes orientadoras de ISO/IEC, parte 2.

A tarefa principal dos comitês técnicos é preparar Normas Internacionais. As minutas das Normas Internacionais adotadas pelos comitês técnicos serão circuladas aos organismos membros para votar.

A publicação como uma Norma Internacional exige a aprovação de pelo menos 75% dos organismos membros que tem voto.

Chama-se a atenção à possibilidade que alguns dos elementos deste documento sejam assunto de direitos de patente. A ISO não será considerada responsável para identificar alguns ou todos esses direitos de patente.

A ISO 26000 foi preparada pelo ISO/TMB WG Responsabilidade Social

167 Introdução

168
169 Organizações de todo o mundo, assim como seus *stakeholders*(*), estão se tornando cada vez mais
170 cientes da necessidade de um comportamento socialmente responsável. O objetivo da responsabilidade
171 social é contribuir para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade.

172
173 O desempenho de uma organização com relação a sociedade em que opera e seu impacto no meio
174 ambiente, transformou-se na parte crítica da medição de seu desempenho total, e de sua capacidade de
175 continuar a operareficamente. Isto é, em parte, o reflexo do reconhecimento crescente da necessidade
176 de assegurar ecossistemas saudáveis, igualdade social e boa governança organizacional.

177
178 Organizações estão sujeitas ao exame mais minucioso de seus vários stakeholders, incluindo clientes ou
179 consumidores, trabalhadores e seus sindicatos, membros, a comunidade, organizações não
180 governamentais, estudantes, financiadores, doadores, acionistas, companhias e outras entidades. A
181 percepção do desempenho da responsabilidade social de uma organização pode influenciar:

- 182
- 183 - sua reputação;
- 184 - sua capacidade de atrair e reter homens e mulheres trabalhadores e/ou membros, consumidores,
- 185 clientes ou usuários;
- 186 - a manutenção da moral, do comprometimento e da produtividade dos empregados;
- 187 - a visão dos acionistas, dos doadores, dos patrocinadores e da comunidade financeira; e
- 188 - seu relacionamento com companhias, o governo, os meios, os fornecedores, os pares, os clientes e a
- 189 comunidade em que opera.

190
191 Esta Norma Internacional fornece a orientação sobre os princípios subjacentes de responsabilidade
192 social, nos assuntos e questões essenciais relacionados à responsabilidade social (ver Tabela 2) e sobre
193 as maneiras de integrar um comportamento socialmente responsável às estratégias, aos sistemas, às práticas
194 e aos processos existentes na organização (ver figura 1). Esta Norma Internacional enfatiza a importância dos
195 resultados e das melhorias no desempenho.

196
197 Esta Norma Internacional destina-se a ser útil a todos os tipos de organizações, grandes ou pequenas, que
198 operam no mundo desenvolvido ou em desenvolvimento. Embora nem todas as partes desta Norma
199 Internacional sejam de igual uso a todos os tipos de organizações, todas as questões essenciais são
200 relevantes para cada organização. É de responsabilidade individual da organização identificar o que é
201 relevante e significativo para a organização tratar, com suas próprias considerações e com o diálogo com os
202 stakeholders.

203
204 As organizações governamentais podem desejar usar esta Norma Internacional. Entretanto, não se pretende
205 substituir, alterar ou modificar de qualquer maneira as obrigações do Estado.

206
207 Esta Norma Internacional é para uso voluntário e não é destinada nem apropriada para finalidades de
208 certificação, ou uso regulador ou contratual. Não se pretende criar barreiras não tarifárias ao comércio,
209 nem alterar as obrigações legais de uma organização. Não é destinada a fornecer uma base apropriada
210 para ações jurídicas, reclamações, defesas ou outras reivindicações em procedimentos internacionais,
211 domésticos, ou outros, nem ser mencionada como evidência da evolução do direito internacional
212 consuetudinário.

213
214 Cada organização é incentivada a tornar-se mais socialmente responsável usando esta Norma
215 Internacional, engajando-se com seus stakeholders, cumprindo as leis nacionais aplicáveis, e respeitando
216 os princípios de normas internacionais do comportamento.

217 Esta Norma Internacional fornece a orientação às organizações na integração do comportamento
218 socialmente responsável às estratégias, aos sistemas, às práticas e aos processos existentes na
219 organização, e enfatiza resultados e melhorias no desempenho.. Embora a norma seja feita para ser lida e
220 usada no conjunto, os leitores que procurem tipos específicos de informação sobre responsabilidade social
221 podem considerar útil o resumo da Tabela I

222
223 *(*)O termo “stakeholders” tem sido usado na literatura especializada em português na sua forma em*
224 *inglês, significando “partes interessadas nas organizações”. (Nota do Tradutor)*

227
228

Tabela 1 – Resumo do conteúdo da ISO 26000

Titulo da Seção	Numero da seção	Descrição do conteúdo da seção
Objetivo	Seção 1	Define o conteúdo coberto pela norma e identifica algumas limitações e exceções
Termos e definições	Seção 2	Identifica e fornece o significado dos termos importantes usados nesta Norma Internacional. Estes termos são de importância fundamental para compreensão do conceito da responsabilidade social e para a utilização desta.
Compreendendo a responsabilidade social	Seção 3	Descreve os fatores, as circunstâncias e as questões importantes que têm influenciado o desenvolvimento da responsabilidade social e que continuam a afetar sua natureza e prática. Descreve também o conceito de responsabilidade social em si – o que ela significa e a como se aplica às organizações. O capítulo inclui diretrizes para pequenas e médias empresas na utilização desta norma.
Princípios de responsabilidade social	Seção 4	Introduz e explica os princípios de responsabilidade social
Reconhecendo a responsabilidade social e engajando os stakeholders	Seção 5	Trata de duas práticas da responsabilidade social: o reconhecimento por uma organização de sua responsabilidade social, e a identificação e engajamento de seus stakeholders
Diretrizes sobre assuntos essenciais da responsabilidade social	Seção 6	Explica os assuntos essenciais e questões associadas envolvidas na responsabilidade social, (Ver Tabela 2). Para cada Tema central é fornecida informação sobre o objetivo do assunto, sua relação com a responsabilidade social, considerações e princípios relevantes, e expectativas e/ou ações relacionadas.
Diretrizes na integração de responsabilidade social em toda a organização	Seção 7	Fornecer uma orientação para por a responsabilidade social em prática em uma organização
Anexo sobre iniciativas voluntárias em responsabilidade social	Anexo A	Fornecer uma lista de iniciativas voluntárias existentes relacionadas com responsabilidade social
Abreviaturas	Anexo B	Apresenta uma lista de abreviaturas utilizadas nesta Norma
Bibliografia		Inclui referências para instrumentos autorizados interais que foram referenciados no corpo da norma como fonte de material

229
230
231
232
233
234
235

236
237

Tabela 2 – Temas centrais e questões da responsabilidade social

Temas centrais e questões	tratados 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 dos direitos humanos	6.3.4
Questão 3: Evitando cumplicidade	6.3.5
Questão 4: Resolvendo reclamações	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: Direitos fundamentais no trabalho	6.3.10
Tema central: Práticas trabalhistas	6.4
Questão 1: Emprego e relacionamentos de emprego	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	6.5
Tema central: O meio ambiente	6.5.3
Questão 1: Prevenção da poluição	6.5.4
Questão 2: Uso sustentável de recursos	6.5.5
Questão 3: Mitigação e adaptação à mudança climática	6.5.6
Questão 4: Proteção e restauração do ambiente natural	6.5.7
Tema central: Práticas justas de funcionamento	6.6
Questão 1: Anticorrupção	6.6.3
Questão 2: Participação política responsável	6.6.4
Questão 3: Competição leal	6.6.5
Questão 4: Promovendo a responsabilidade social na esfera de influência	6.6.6
Questão 5: Respeito aos direitos de propriedade	6.6.7
Tema central: Questões do consumidor	6.7
Questão 1: Mercado justo, informação e práticas contratuais	6.7.3
Questão 2: Protegendo a saúde e segurança dos consumidores	6.7.4
Questão 3: Consumo sustentável	6.7.5
Questão 4: Serviço de consumidor, apoio e resolução de disputa	6.7.6
Questão 5: Proteção e privacidade de dados do consumidor	6.7.7
Questão 6: Acesso aos 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 comunitário	6.8.3

238
239

Tabela 2 (continuação)

Temas centrais e questões	Tratado na sub-seção
Questão 2: Educação e cultura	6.8.4
Questão 3: Geração de emprego e desenvolvimento das habilidades	6.8.5
Questão 4: Desenvolvimento tecnológico	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

240
241
242
243
244
245
246
247
248
249
250
251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279
280
281
282
283
284
285

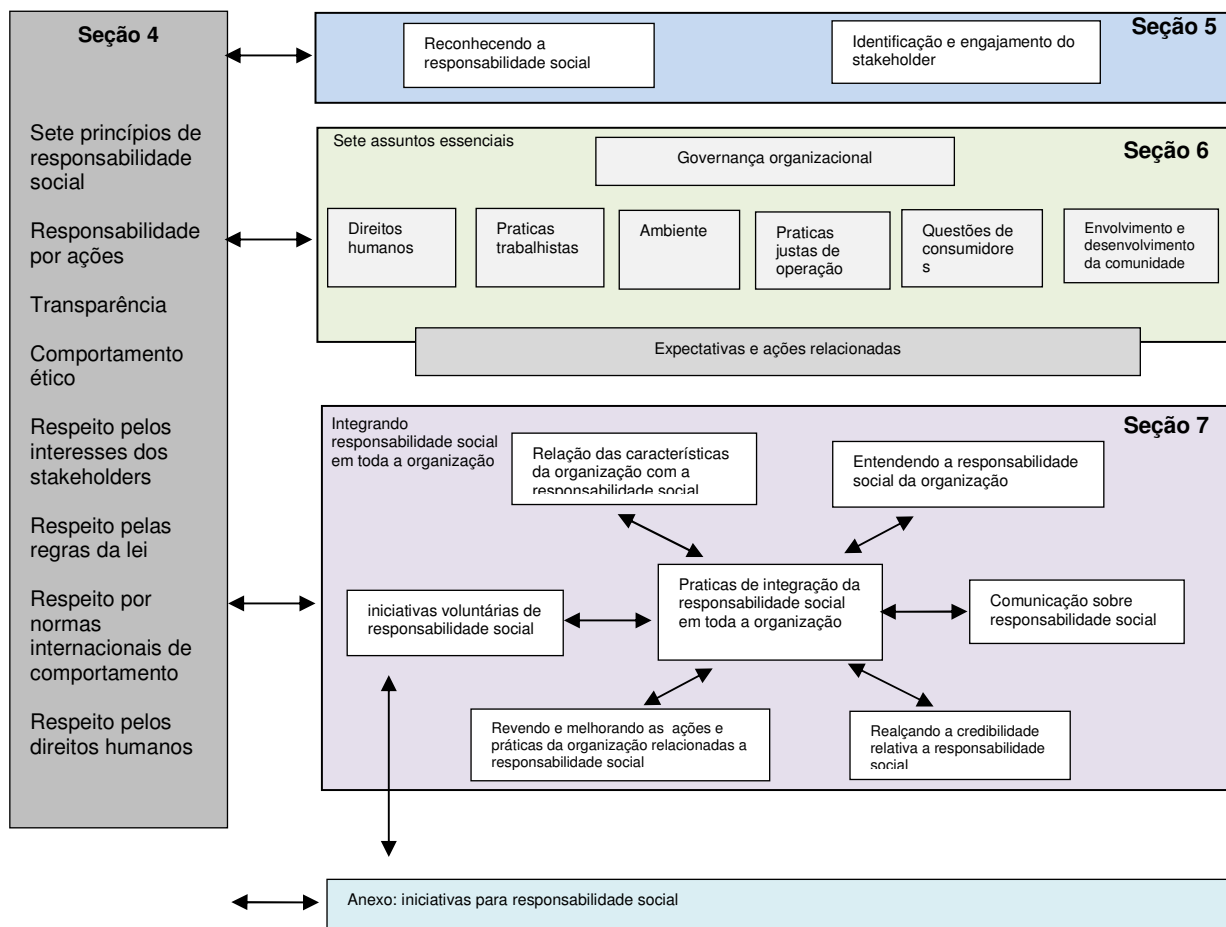


Figura 1 – Visão geral da ISO 26000

Qualquer referencia a normas, códigos ou outra iniciativa nesta Norma Internacional não significa que a ISO endosse ou status especial a essa norma, código ou iniciativa.

Esta Norma Internacional foi desenvolvida em um processo de múltiplos stakeholders envolvendo especialistas de cerca de 80 países e 40 organizações regionais abrangentes, envolvendo diferentes aspectos da responsabilidade social. Esses especialistas representaram seis grupos diferentes de stakeholders: consumidores; governo; Indústria; Trabalho; Organizações não governamentais (ONGs); e Serviço, Suporte, Pesquisa e Outros.

286 Além disso, uma provisão específica foi feita para conseguir um equilíbrio entre países desenvolvidos e
287 em desenvolvimento assim como um equilíbrio entre grupos de trabalho. Embora esforços tenham sido
288 empreendidos para assegurar a participação representativa de todos os grupos do stakeholders, um
289 equilíbrio completo e equitativo dos stakeholders foi impossível por vários fatores, incluindo a disponibilidade
290 dos recursos e a necessidade para habilidades na língua inglesa.

291
292 Os números entre colchetes no texto referem-se ao número da referência mencionada na bibliografia.

293
294 Os textos em caixas representam orientação ou exemplos suplementares.

295
296
297
298
299

300 **Diretrizes sobre responsabilidade social**

301
302

303 **1 Escopo**

304
305
306
307

Esta Norma Internacional fornece a orientação para todos os tipos de organizações, independentemente de seu porte ou localização, sobre:

- 308 - conceitos, termos e definições relacionados com responsabilidade social;
- 309 - o contexto, as tendências e as características de responsabilidade social;
- 310 - princípios e práticas relativas à responsabilidade social;
- 311 - assuntos e questões essenciais relacionados à responsabilidade social
- 312 - integração, implementação e promoção de comportamento socialmente responsável dêem toda a
- 313 organização e sua esfera de influência;
- 314 - identificação e engajamento com stakeholders;
- 315 - comunicação de compromissos e desempenho relativos à responsabilidade social; e portanto a
- 316 contribuição ao desenvolvimento sustentável.

317
318
319
320

Ao fornecer esta diretriz, esta Norma Internacional é destinada a orientar as organizações a contribuírem com o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade.

321 Esta Norma Internacional incentiva uma organização a empreender as atividades que vão além da
322 conformidade legal, reconhecendo que a conformidade com a lei é uma parte fundamental da
323 responsabilidade social de qualquer organização.

324
325
326
327

Esta Norma Internacional destina-se a promover a compreensão comum no campo da responsabilidade social. Destina-se a complementar outros instrumentos e iniciativas relativos à responsabilidade social, e não os substituir.

328
329
330
331

A aplicação desta Norma Internacional pode tomar em consideração a diversidade social, ambiental, legal da organização, assim como diferenças em circunstâncias econômicas, ao observar normas internacionais do comportamento.

332
333
334
335

Esta Norma Internacional não é uma norma de sistema de gestão. Não foi concebida nem é apropriada para finalidades de certificação ou uso contratual.

336
337

338 **2 Termos e definições**

339

Os seguintes termos e definições aplicam-se a esta Norma Internacional.

340

341

342

343

2.1 **responsabilidade por ações (*accountability*)**

344 condição em que uma organização assume a responsabilidade por suas decisões e ações e deve dar
345 respostas (prestar contas) a seus organismos diretivos, autoridades legais, e, mais amplamente, a seus
346 outros stakeholders a respeito destas decisões e ações
347

348 **2.2**

349 **consumidor**

350 membro individual do público que compra ou usa bens ou serviços para finalidades particulares
351

352 **2.3**

353 **cliente**

354 organização ou pessoa que compra ou que usa bens, propriedade ou serviços, para finalidades comerciais,
355 privadas ou confidenciais
356

357 NOTA: Um consumidor é um tipo particular de cliente
358

359 **2.4**

360 **due diligence**

361 o processo de considerar conscienciosa e metodicamente os impactos negativos reais e potenciais das
362 atividades de uma organização, e controlá-los com o propósito de minimizar ou de evitar o risco de dano social
363 ou ambiental
364

365 **2.5**

366 **meio ambiente**

367 Os arredores naturais em que opera uma organização, incluindo ar, água, terra, recursos naturais, flora, fauna
368 e pessoas, e suas inter-relações.
369

370 **NOTA** Os arredores neste contexto se estendem desde dentro de uma organização ao sistema global
371

372 **2.6**

373 **comportamento ético**

374 comportamento que está de acordo com princípios aceitos como de conduta correta ou boa no contexto de
375 uma situação particular, e que seja consistente com as normas internacionais de comportamento (2.10)
376

377 **2.7**

378 **igualdade de gênero**

379 Equidade no tratamento para mulheres e homens, de acordo com seus necessidades e interesses respectivos
380

381 **NOTA** Isto pode incluir tratamento igual ou tratamento que seja diferente mas considerado equivalente
382 em termos de direitos, dos benefícios, das obrigações e das oportunidades
383

384 **2.8**

385 **impacto de uma organização**

386 Qualquer mudança, positiva ou negativa, provocada na sociedade ou no meio ambiente, completa ou
387 parcialmente pelas atividades e decisões de uma organização
388

389 **2.9**

390 **iniciativas para responsabilidade social**

391 organização, programa ou atividade expressamente dedicada a atender um particular propósito relacionado à
392 responsabilidade social
393

394 **2.10**

395 **normas internacionais de comportamento**

396 expectativa de comportamento organizacional socialmente responsável, e baseadas em lei internacional
397 consuetudinária, princípios geralmente aceitos de lei internacional, ou acordos intergovernamentais que sejam
398 universalmente ou quase universalmente reconhecidos.
399

400 **NOTA** Embora estes instrumentos sejam escritos primeiramente para estados, foram concordados em
401 negociações detalhadas e expressam os objetivos a que todas as organizações podem aspirar. Estes
402 instrumentos pertencem aos assuntos essenciais e aos princípios da responsabilidade social cobertos nesta
403 Norma Internacional.
404

- 405 **2.11**
406 **questão de responsabilidade social**
407 um item específico da responsabilidade social (2.16) que possa ser desenvolvido para procurar resultados
408 favoráveis para a organização e/ou seus stakeholders
409
- 410 **2.12**
411 **governança organizacional**
412 sistema pelo qual uma organização toma decisões e as executa na busca de seus objetivos
413
- 414 **2.13**
415 **princípio**
416 base fundamental que guia ou influencia tomada de decisão ou comportamento
417
- 418 **2.14**
419 **serviço**
420 ação de uma organização para atender uma demanda ou necessidade
421
- 422 **2.15**
423 **diálogo social**
424 todos os tipos de negociação, de consulta ou simplesmente de troca de informações entre representantes dos
425 governos, empregadores e trabalhadores, em questões do interesse comum em relação à política econômica e
426 social
427
- 428 NOTA Nesta Norma internacional, o termo “ diálogo social” é usado apenas no sentido aplicado pela
429 Organização Internacional do Trabalho (International Labour Organization – ILO)
430
- 431 **2.16**
432 **responsabilidade social**
433 responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio
434 ambiente, por meio de comportamento transparente e ético que:
435
- 436 - contribuir para o desenvolvimento sustentável, para a saúde e o bem-estar da sociedade;
 - 437
 - 438 - levar em consideração as expectativas dos stakeholders;
 - 439
 - 440 - esteja em conformidade com a lei e seja aplicável e consistente com as normas internacionais do
441 comportamento; e
 - 442
 - 443 - seja integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos.
444
- 445 NOTA 1 As atividades incluem produtos, serviços e processos
446
- 447 NOTA 2 Os relacionamentos referem-se às atividades de uma organização dentro de sua esfera de influência
448
- 449 **2.17**
450 **esfera de influência**
451 área na qual uma organização tem a capacidade de influenciar decisões ou atividades de indivíduos e
452 organizações
453
- 454 NOTA A área pode ser compreendida em um sentido geográfico, assim como um sentido funcional
455
- 456 **2.18**
457 **stakeholder (parte interessada)**
458 indivíduo ou grupo que tem um interesse em quaisquer atividades ou decisões de uma organização
459
- 460 **2.19**
461 **engajamento de stakeholders**
462 atividade empreendida para criar oportunidades para o diálogo entre a organização e um ou mais de
463 seus stakeholders, com o objetivo de fornecer uma base de informação para as decisões de organização
464

465
466
467
468
469
470
471
472
473
474
475
476
477
478
479
480
481
482
483
484
485
486
487
488
489
490
491
492
493
494
495
496
497
498
499
500
501
502
503
504
505
506
507
508
509
510
511
512
513
514
515
516
517
518
519
520
521
522
523
524
525

2.20

cadeia de suprimento

seqüência de atividades ou de partes destas que forneçam produtos e serviços à organização

NOTA Em alguns países, o termo “ cadeia de suprimento” é compreendido como o mesmo que cadeia de valor (2.23). Entretanto, para a finalidade desta Norma Internacional a cadeia de suprimento é usada como definida acima.

2.21

desenvolvimento sustentável

desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a habilidade das futuras gerações de atender a suas próprias necessidades

NOTA Isto envolve o tratamento de fatores econômicos, sociais e ambientais e sua interdependência na tomada de decisão e nas atividades de uma organização.

2.22

transparência

abertura sobre as decisões e atividades que afetam a sociedade e o meio ambiente, e intenção de as comunicar em uma maneira clara, exata e completa

2.23

cadeia de valores

seqüência completa dos processos ou partes que fornecem ou recebem valor na forma de produtos ou serviços

NOTA 1 Partes que fornecem valor incluem fornecedores, trabalhadores terceirizados e outros.

NOTA 2 Partes que recebem valor incluem clientes, consumidores, e outros usuários.

2.24

grupo vulnerável

grupo de indivíduos que compartilham de uma característica que é a base da discriminação ou de circunstâncias adversas sociais, econômicas, culturais, políticas ou de saúde, e que determina falta de meios para conseguir seus direitos, ou por outro lado, para desfrutar de oportunidades iguais.

3 Compreendendo a responsabilidade social

3.1 A responsabilidade social das organizações

O termo responsabilidade social entrou em uso difundido no princípio dos anos 70, embora os vários aspectos da responsabilidade social fossem temas de ações por organizações e por governos desde o final do século dezanove, e em alguns casos mesmo antes.

A atenção à responsabilidade social tem sido no passado centrada primeiramente sobre negócio. O termo “responsabilidade social corporativa” é ainda mais familiar à maioria de pessoas do que “responsabilidade social”,

A visão que a responsabilidade social é aplicável a todas as organizações emergiu quando tipos diferentes das organizações, não apenas aquelas no mundo do negócio, reconheceram que tinham também responsabilidades para a contribuição ao desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade.

Os elementos da responsabilidade social refletem as expectativas da sociedade em um momento particular, e conseqüentemente, estão em constantes mudanças. À medida que as preocupações da sociedade mudam, as expectativas das organizações mudam para refletir essas preocupações.

Uma noção primitiva de responsabilidade social centrava-se nas atividades filantrópicas tais como doações a entidades beneficentes. Assuntos tais como práticas trabalhistas e práticas justas de operação emergiram há um século ou mais. Outros assuntos, tais como direitos humanos, meio ambiente e a proteção ao

526 consumidor foram adicionados ao longo do tempo, à medida que esses assuntos passaram a receber
527 maior atenção.

528
529 Os assuntos e as questões essenciais identificados nesta Norma Internacional refletem a visão de boas
530 práticas à época de sua elaboração. Mudarão indubitavelmente no futuro, e questões adicionais podem
531 vir a ser consideradas como elementos importantes da responsabilidade social.

532 **3.2 Tendências atuais na responsabilidade social**

534
535 Por uma série de fatores, o interesse sobre a responsabilidade social das organizações está se
536 expandindo.

537
538 A globalização, a maior facilidade para viagens, e a disponibilidade das comunicações imediatas fazem
539 com que os indivíduos e as organizações no mundo tenham acesso mais fácil a informações sobre as
540 atividades tanto das organizações próximas como das situadas em localidades distantes. Isto fornece a
541 oportunidade para que as organizações tirem proveito da aprendizagem sobre maneiras novas de fazer
542 coisas e de resolver problemas. Também significa que as atividades das organizações estão sujeitas ao
543 exame mais minucioso por uma variedade grande de grupos e de indivíduos. As políticas ou as práticas
544 aplicadas por uma organização em locais diferentes podem prontamente ser comparadas.

545
546 A natureza global de algumas questões ambientais e da saúde e o reconhecimento da responsabilidade
547 mundial no combate à pobreza significa que as questões relevantes a uma organização podem se
548 estender bem além da área imediata em que se situa. Os documentos tais como a Declaração de Rio
549 sobre Ambiente e Desenvolvimento, a Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável e
550 os Objetivos do Desenvolvimento no Milênio enfatizam esta interdependência mundial.

551
552 Pelas várias décadas passadas, a globalização conduziu a um aumento no papel e na influência do setor
553 privado sobre a economia global e a um papel menor para o setor público em muitas áreas. As ONGs e
554 as companhias têm se tornado fornecedores de muitos serviços oferecidos usualmente pelo governo, em
555 particular nos países onde os governos enfrentaram historicamente desafios e restrições sérias, e foram
556 incapazes de proporcionar serviços nas áreas tais como a saúde, a instrução e o bem-estar. Enquanto a
557 capacidade daqueles governos do país se expande, os papéis de organizações do governo e do setor
558 privado estão passando por mudança.

559
560 Ao longo das décadas passadas, a globalização conduziu a um aumento no papel e na influência do setor
561 privado sobre a economia global e a um papel menor para o setor público em muitas áreas. As ONGs e as
562 companhias têm se tornado fornecedores de muitos serviços oferecidos usualmente pelo governo, em
563 particular nos países onde os governos enfrentaram historicamente desafios e restrições sérias, e foram
564 incapazes de proporcionar serviços nas áreas tais como a saúde, a educação e o bem-estar social. À medida
565 que a capacidade daqueles governos se expanda, os papéis das organizações do governo e do setor privado
566 mudam.

567 Os consumidores, os clientes, os acionistas e os doadores, estão exercendo, de várias maneiras, influência
568 financeira sobre as organizações com relação à responsabilidade social. As expectativas da comunidade sobre
569 o desempenho das organizações continuam a crescer. A legislação ligada ao direito de saber da comunidade
570 em várias localidades dá às pessoas o acesso à informação detalhada sobre as operações de algumas
571 organizações. Um número crescente de organizações produz agora relatórios de responsabilidade social para
572 atender a necessidades dos stakeholders de informação sobre seu desempenho.

573
574 Estes fatores e outros formam o contexto da responsabilidade social hoje e contribuem para a demanda
575 por demonstração da responsabilidade social das organizações.

576 **3.3 Características da responsabilidade social**

578 **3.3.1 Geral**

580
581 A característica essencial da responsabilidade social é a disposição de uma organização se
582 responsabilizar e responder pelos impactos que suas atividades e decisões causem na sociedade e no
583 meio ambiente. Isto implica comportamento transparente e ético que contribua para o desenvolvimento
584 sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade, que leve em consideração as expectativas dos
585 stakeholders, esteja em conformidade com a lei aplicável e consistente com as normas internacionais do
586 comportamento, e esteja integrado em toda a organização e seja praticado em seus relacionamentos.

587

588 **3.3.2 As expectativas da sociedade**

589
590
591
592
593
594
595

A responsabilidade social exige uma compreensão dos interesses e das expectativas mais amplas da sociedade. Um elemento fundamental da responsabilidade social é o respeito pelo estado de direito e de conformidade com as obrigações impostas pela legislação. A responsabilidade social exige também o reconhecimento das obrigações para com outros a quem não se está ligado legalmente. Estas obrigações podem derivar de valores éticos amplamente compartilhados.

596 Embora as expectativas do comportamento responsável variem entre países e culturas, as organizações
597 deveriam respeitar normas internacionais de comportamento tais como as estabelecidas na Declaração
598 Universal dos Direitos Humanos.[112]

599
600 A seção 6 considera os assuntos essenciais da responsabilidade social. Cada um desses assuntos inclui
601 várias questões que permitirão a uma organização identificar seus impactos mais importantes na
602 sociedade. Cada questão considera também expectativas e ações a respeito de como estes impactos
603 deveriam ser tratados.

604
605 **3.3.3 O papel dos stakeholders na responsabilidade social**

606
607
608
609
610
611
612
613
614

A identificação e o engajamento de stakeholders são essenciais para a responsabilidade social. Uma organização deve identificar quem tem interesse nas decisões e atividades de uma organização para compreender os impactos e como lidar com estes impactos. Ainda que os stakeholders ajudem uma organização a identificar a relevância das questões particulares de suas atividades, stakeholders não substituem a sociedade no sentido mais amplo, determinando normas e expectativas de comportamento. Uma questão particular pode ser relevante à responsabilidade social de uma organização mesmo se não identificada especificamente pelos stakeholders consultados. Uma orientação sobre isto pode ser encontrada nas seções 5 e 4.5.

615
616 **3.3.4 A integração da responsabilidade social por toda a organização**

617
618
619
620
621
622

Devido ao fato da responsabilidade social se referir aos impactos e aos prováveis impactos de atividades e de decisões de uma organização, as atividades diárias regulares, em andamento, da organização constituem o comportamento mais importante a ser tratado. A filantropia (doação a causas de caridade) pode ter um impacto positivo na sociedade. Entretanto, não deve ser usada por organizações como substituta do cuidado com os impactos de suas atividades.

623
624 Os impactos das atividades de uma organização podem ser extremamente afetados por seus
625 relacionamentos com outras organizações. Uma organização pode precisar trabalhar com outras a fim
626 de cuidar de suas responsabilidades. Isto pode incluir organizações, concorrentes ou partes de sua
627 cadeia de valor ou qualquer outro agente dentro da esfera de influência da organização.

628
629 **Caixa 1 ISO 26000 e pequenas e médias organizações (PMEs)**

630
631
632
633
634
635
636

Trabalhar com responsabilidade social é adotar uma visão integrada para controlar atividades e impactos de uma organização. Uma organização deveria direcionar e monitorar os impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no ambiente de modo que considere o tamanho da organização e seus impactos. Naturalmente não pode ser possível para uma organização imediatamente remediar inteiramente todas as conseqüências negativas de suas decisões e atividades.

637
638
639
640
641
642
643

Pode ser necessário fazer escolhas e colocar prioridades.
As seguintes considerações podem ser úteis. As PMEs deveriam:
tomar em consideração que os procedimentos internos de gestão, relatar aos stakeholders e aos outros processos pode ser mais flexível e informal para PMEs do que para as organizações maiores, contanto que os níveis apropriados de transparência e de rastreabilidade sejam preservados;
- estar ciente que ao rever todos os sete assuntos essenciais e ao identificar as questões relevantes, o próprio contexto da organização, circunstâncias, recursos e percepções do stakeholder deveriam ser tomados em consideração, reconhecendo que nem todas as questões serão relevantes para cada organização;

644
645
646
647

648
649
650
651
652
653
654
655
656
657
658
659
660
661
662
663
664
665
666
667
668
669
670
671
672
673
674
675
676
677
678
679
680
681
682
683
684
685
686
687
688
689
690
691
692
693
694
695
696
697
698
699
700
701
702
703
704
705
706
707

- centrar-se nas questões e os impactos que são da grande significância ao desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade. Uma SMO deveria também ter um plano para direcionar os impactos restantes em um horizonte de tempo razoável e claro;

- incentivar organismos governamentais relevantes, organizações coletivas (tais como associações do setor e organizações semelhantes ou holdings) e talvez organismos nacionais de normalização a ajudar a PMEs a tornar-se socialmente responsável desenvolvendo guias e programas práticos para usar esta Norma Internacional. Tais guias e programas deveriam ser moldados à natureza específica e às necessidades de PMEs e de seus stakeholders; e

- onde apropriado, agir coletivamente com organizações semelhantes e do setor mais do que individualmente, para conservar recursos e realçar a capacidade para a ação. Por exemplo, no caso das organizações que operam no mesmo contexto e setor, a identificação e o acoplamento com stakeholders podem às vezes ser feitos de forma mais eficaz coletivamente.

PMEs tem o mesmo potencial que outras organizações para operar em uma maneira socialmente responsável. Tornar-se socialmente responsável provavelmente vai beneficiá-los pelas razões mencionadas em outra parte desta Norma Internacional. Podem descobrir que outras organizações com quem mantem relacionamento consideram que fornecer suporte para estes esforços é parte de sua própria responsabilidade social.

As organizações com mais capacidade e experiência na responsabilidade social puderam considerar o fornecimento de suporte a PMEs, inclusive ajudando-as a aumentar o nível de consciência em questões da responsabilidade social e da boa prática.

3.3.5 Relacionamento entre a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável

Embora muitas pessoas usem os termos responsabilidade social e desenvolvimento sustentável de forma intercambiável, e haja uma relação próxima entre os dois, são conceitos completamente diferentes.

O desenvolvimento sustentável (2.23) é um conceito e uma diretriz de objetivos amplamente aceitos que ganharam reconhecimento internacional após o relatório de 1987 “Nosso Futuro Comum” da World Commission on Environment and Development que clamava por “uma agenda global para a mudança.” Seus objetivos desafiantes são a eliminação da pobreza, saúde para todos, e atendimento das necessidades da sociedade vivendo dentro dos limites ecológicos do planeta e sem prejudicar as necessidades das gerações futuras. Numerosos fóruns internacionais reiteraram a importância destes objetivos ao longo dos anos desde 1987 - tais como a Reunião de Cúpula Mundial do Rio em 1992 e a Reunião de Cúpula Mundial de Desenvolvimento Sustentável em 2002 – mas há pouca evidência que nós nos movemos muito mais perto destes objetivos. O objetivo do desenvolvimento sustentável é atingir um estado de “sustentabilidade”.

A **responsabilidade social** tem como foco a organização, não o globo. A responsabilidade social é todavia intimamente ligada ao desenvolvimento sustentável porque um objetivo primário da responsabilidade social de uma organização é contribuir para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade.

Os princípios, práticas e assuntos essenciais descritos nas seções seguintes desta Norma Internacional formam a base da aplicação prática da responsabilidade social de uma organização. As ações de uma organização socialmente responsável podem contribuir significativamente para o desenvolvimento sustentável.

É importante notar que o desenvolvimento sustentável é um conceito fundamental diferente do que a sustentabilidade ou a viabilidade em curso de uma organização individual. A sustentabilidade de um organização individual pode ou não ser compatível com a sustentabilidade da sociedade no conjunto, que é alcançada tratando os aspectos sociais, econômicos e ambientais de maneira integrada. O consumo sustentável, o uso sustentável de recursos e os meios de sustentáveis de subsistência relacionam-se à sustentabilidade da sociedade como um todo.

708 **3.4 O Estado e a responsabilidade social**

709

710 Esta Norma Internacional não pode substituir, alterar ou de maneira nenhuma mudar o dever do Estado de
711 expressar e agir em prol do interesse público. Como o Estado tem o poder único de criar e reforçar leis, este
712 poder é diferente do das organizações. Por exemplo, o dever do Estado de proteger direitos humanos é
713 diferente da responsabilidade das organizações no que diz respeito aos direitos humanos que são tratados
714 nesta Norma Internacional.

715

716 A responsabilidade social das organizações não é e não pode ser um substituto para a expressão eficaz dos
717 deveres e responsabilidades do Estado. Esta Norma Internacional não dá a orientação sobre o que deve ser
718 sujeito a regulamento legalmente obrigatório. Nem pretendeu tratar das questões que somente podem ser
719 corretamente resolvidas por meio das instituições políticas.

720

721 As organizações governamentais, como todas as outras organizações, podem, entretanto, desejar usar esta
722 Norma Internacional para informar suas políticas e ações relativas aos aspectos da responsabilidade social.

723

724

725

726 **4 Princípios de responsabilidade social**

727

728 **4.1 Geral**

729

730 Esta seção fornece uma orientação sobre princípios de responsabilidade social.

731

732 Quando enfocando e praticando a responsabilidade social, o objetivo principal para uma organização
733 é maximizar sua contribuição para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar
734 da sociedade. Embora não haja nenhuma lista detalhada de princípios para a responsabilidade
735 social, as organizações deveriam aplicar ao menos os sete princípios delineados abaixo. Além
736 disso, as organizações deveriam considerar os princípios específicos a cada assunto
737 fundamental delineado na seção 6.

738

739 As organizações devem basear seu comportamento em padrões, diretrizes ou normas de conduta
740 reconhecidas como morais e corretas no contexto de situações específicas.

741

742 **4.2 Responsabilidade por ações (*accountability*)**

743

744 O princípio da responsabilidade por ações indica que: uma organização deve ser responsável
745 por seus impactos na sociedade e no ambiente.

746

747 Este princípio sugere que uma organização aceite um exame minucioso apropriado e também aceite
748 um dever de responder a este exame minucioso.

749

750 A responsabilidade por ações impõe uma obrigação na gerência de dar respostas aos
751 interesses de controle da organização e a obrigação da organização de dar respostas às
752 autoridades legais no que diz respeito às leis e aos regulamentos. A responsabilidade por ações
753 implica que a organização deve dar respostas àqueles afetados por suas decisões e atividades,
754 assim como à sociedade em geral pelo impacto total na sociedade de suas decisões e
755 atividades.

756

757 A aceitação de um dever de ser responsável terá um impacto positivo na organização e na
758 sociedade. O grau de responsabilidade deve sempre corresponder à quantidade ou à extensão
759 da autoridade. Aquelas organizações com responsabilidade final provavelmente tomarão maior
760 cuidado com a qualidade de suas decisões e supervisão. A responsabilidade por ações abrange
761 também a aceitação da responsabilidade onde uma ação falha ocorreu, tomando as medidas
762 apropriadas para remediar a ação falha e tomando ação para impedir que esteja repetida.

763

764 Uma organização deve ser responsável por:

765

766 - os resultados das decisões e de atividades da organização, incluindo conseqüências
767 significativas, mesmo se foram sem intenção ou imprevistos; e

768 - os impactos significativos em stakeholders das decisões e de ações de organização.

769

770 **4.3 Transparência**

771

772 O princípio da transparência afirma que: uma organização deve ser transparente em suas
773 decisões e atividades que impactem na sociedade e no ambiente.

774

775 Uma organização deve divulgar, de maneira clara, equilibrada e realista e a um grau razoável e
776 suficiente, as políticas, as decisões e as atividades pelas quais é responsável, incluindo os
777 impactos reais e potenciais na sociedade e no ambiente. Esta informação deve ser prontamente
778 disponível e diretamente acessível por aqueles que foram, ou podem ser afetadas de forma
779 significativa pela organização. Deve ser oportuna, factual e apresentada em uma maneira clara
780 e objetiva para permitir stakeholders avaliarem exatamente o impacto que as decisões ou as
781 ações de organização têm em seus interesses respectivos.

782

783 A transparência não exige que uma informação reservada seja feita pública, nem envolve
784 fornecer a informação que é protegida legalmente ou que de outra maneira romperia obrigações
785 legais.

786

787 Uma organização deve ser transparente com relação a:

788

789 - sua finalidade, a natureza de suas atividades e onde são conduzidas;

790

791 - as normas e os critérios em relação aos quais a organização avalia seu próprio desempenho;

792

793 - a maneira em que suas decisões são feitas, executadas e revistas, incluindo a definição dos
794 papéis, responsabilidades, responsabilidades e autoridades através das funções diferentes na
795 organização;

796

797 - os impactos conhecidos ou prováveis de suas decisões e atividades na sociedade e no
798 ambiente; e

799

800 - a identidade de seus stakeholders e os critérios e os procedimentos usados para os identificar,
801 selecionar e engajar.

802

803 **4.4 Comportamento ético**

804

805 O princípio é: uma organização deve comportar-se eticamente todo o tempo.

806

807 O comportamento de uma organização deve ser baseado nas éticas da honestidade, da equidade e
808 da integridade. Estas éticas implicam em um interesse para pessoas, animais, o ambiente e um
809 comprometimento de direcionar os interesses dos stakeholders.

810

811 As organizações devem ativamente promover a conduta ética:

812

813 - desenvolvendo estruturas de governança que ajudam a promover a conduta ética dentro da
814 organização e em suas interações com outros;

815

816 - identificando, adotando e aplicando as normas do comportamento ético apropriado para
817 proposta e atividades consistentes com os princípios listados nesta norma internacional

818

- 819 - reconhecendo e cuidando das situações onde as leis locais e os regulamentos não existam
820 ou conflitam com comportamento ético.
821
822 - definindo e comunicando as normas de comportamento ético esperado para as
823 personalidades e particularmente para aquelas que têm a oportunidade de influenciar
824 significativamente os valores, a cultura, a integridade, a estratégia e a operação da
825 organização;
826
827 - prevenindo ou resolvendo conflitos de interesses em toda a organização que poderiam de
828 outra maneira conduzir ao comportamento não-ético;
829
830 - estabelecendo mecanismos e controles de supervisão para monitorar e reforçar o
831 comportamento ético;
832
833 - estabelecendo mecanismos para facilitar o relatório de violações de normas éticas sem medo
834 da represália; e
835
836 - reconhecer e encaminhar situações onde as leis locais e regulamentos não existam ou sejam
837 conflitantes com o comportamento ético
838

839 **4.5 Respeito pelos interesses do stakeholder**

840
841 O princípio é: uma organização deve respeitar e considerar os interesses de seus
842 stakeholders.
843

844 Embora os objetivos de organização possam ser limitados aos interesses de seus respectivos
845 proprietários, membros ou componentes, outros indivíduos ou grupos podem também ter os
846 direitos, as reivindicações ou os interesses específicos que devem ser tomados em
847 consideração. Coletivamente os indivíduos ou os grupos que têm interesses em uma ou mais
848 em todas as atividades ou decisões de uma organização podem ser considerados os
849 stakeholders da organização.
850

851 Uma organização deveria:

- 852
853 - identificar seus stakeholders;
854
855 - ser consciente de e respeitar os interesses e as necessidades dos stakeholders da
856 organização e reagir a seus interesses expressados;
857
858 - reconhecer o direito legal e os interesses legítimos dos stakeholders
859
860 - tomar em consideração a capacidade relativa de stakeholders contatar e engajar a
861 organização;
862
863 - tomar em consideração a relação dos interesses do stakeholder aos interesses mais amplos
864 da sociedade e do desenvolvimento sustentável assim como a natureza da relação do
865 stakeholder com a organização; e
866
867 - considerar as opiniões dos stakeholders que possam ser afetadas por uma decisão mesmo se
868 não têm nenhum papel formal na governança da organização ou são inconscientes de seu
869 interesse nas decisões ou nas atividades da organização.
870

871 **4.6 Respeito pelo estado de direito**

872

873 O princípio é: uma organização deveria aceitar que o respeito ao estado de direito é
874 mandatário.

875
876 O estado de direito refere-se à supremacia da lei e, em particular, a idéia que nenhum indivíduo
877 está acima da lei e que o governo é também sujeito à lei. O estado de direito contrasta com o
878 exercício arbitrário de poder. É implícito no estado de direito que as leis são escritas, divulgadas
879 publicamente e reforçadas de maneira justa de acordo com procedimentos estabelecidos. No
880 contexto da responsabilidade social o respeito pelo estado de direito significa que uma
881 organização cumpre com todas as leis e regulamentos aplicáveis. Isto implica que uma
882 organização deveria executar as etapas para estar ciente de leis e de regulamentos aplicáveis,
883 para informar aqueles dentro da organização responsáveis para os observar e para verificar que
884 estão observados.

885
886 Uma organização deveria:

- 887
- 888 - cumprir com as exigências legais e reguladoras em todas as jurisdições em que a organização
889 opera;
- 890
- 891 - assegurar-se de que seus relacionamentos e atividades caiam dentro do quadro jurídico
892 pretendido e relevante;
- 893
- 894 - cumprir com suas próprias leis internas, políticas, regras e procedimentos e aplicá-los razoavel
895 e imparcialmente;
- 896
- 897 - permanecer informada de todas as obrigações legais; e
- 898
- 899 - rever periodicamente sua conformidade.
- 900

901 **4.7 Respeito por normas internacionais de comportamento**

902
903 O princípio é: uma organização deveria respeitar as normas internacionais de comportamento,
904 ao mesmo tempo em que adere ao princípio do respeito ao estado de direito.

- 905
- 906 - Nos países onde a lei nacional ou sua regulamentação não prevêem proteções ambientais ou
907 sociais mínimas, uma organização deveria esforçar-se para respeitar normas internacionais do
908 comportamento.
- 909
- 910 - Onde a lei nacional ou sua regulamentação proíbem organizações de respeitar normas
911 internacionais do comportamento, uma organização deveria esforçar-se para respeitar tais normas.
912 na maior extensão possível
- 913
- 914 - Nas situações de conflito com normas internacionais do comportamento, e onde não seguir estas
915 normas traria conseqüências significativas, uma organização deveria, se possível e apropriado, rever
916 a natureza de seus atividades e relacionamentos dentro dessa jurisdição.
- 917
- 918 - Uma organização deveria considerar oportunidades e os canais legítimos para procurar influenciar
919 organizações e autoridades relevantes para remediar tais conflitos na lei nacional e na sua
920 execução.
- 921
- 922 - Uma organização deveria evitar cumplicidade nas atividades de uma outra organização que não
923 atenda normas internacionais de comportamento.
- 924
- 925
- 926
- 927

Caixa 2 Entendendo *cumplicidade*

Cumplicidade tem significados legais e não legais.

No contexto legal *cumplicidade* foi definida em algumas jurisdições como o fornecimento consciente de auxílio substancial ao cometimento de um ato ilegal, tal como um crime.

No contexto não-legal, *cumplicidade* deriva das expectativas sociais amplas do comportamento. Neste contexto, uma organização pode ser considerada cúmplice quando ajuda no cometimento de atos indevidos por outros que a organização, através do exercício da devida diligência, sabia ou deveria saber que conduziria a impactos negativos substanciais no ambiente ou na sociedade. Uma organização pode também ser considerada cúmplice se permanecer silenciosa ou tirar proveito de tais atos indevidos.

4.8 Respeito aos Direitos humanos

O princípio é: uma organização deveria respeitar os direitos humanos e reconhecer sua importância e universalidade.

Uma organização deveria:

- respeitar e fomentar os direitos expostos na Declaração Universal dos Direitos Humanos
- aceitar que estes direitos são universais, isto é, são univocamente aplicáveis em todos os países, culturas e situações;
- nas situações onde os direitos humanos não são protegidos, tomar ações no melhor de sua capacidade para respeitar direitos humanos e evitar aproveitar-se destas situações; e
- nas situações onde a lei nacional ou sua regulamentação não provê proteção adequada aos direitos humanos, aderir ao princípio do respeito às normas internacionais de comportamento.

5 Reconhecendo responsabilidade social e engajando stakeholders

5.1 Geral

Esta seção direciona duas práticas essenciais da responsabilidade social. Estas são um reconhecimento por uma organização de sua responsabilidade social e de sua identificação e engajamento de seus stakeholders. Como para os princípios descritos na seção 4, estas práticas deveriam ser lembradas ao se tratar dos assuntos essenciais da responsabilidade social na seção 6.

O reconhecimento da responsabilidade envolve identificar as questões levantadas pelas decisões de organização e as ações assim como a maneira que estas questões deveriam ser direcionadas para contribuir ao desenvolvimento sustentável e ao bem-estar da sociedade.

O reconhecimento da responsabilidade também envolve o reconhecimento dos stakeholders de uma organização. Como descrito na seção 4, um princípio básico de responsabilidade social é que uma organização deveria respeitar e considerar os interesses de seus stakeholders.

982
983
984
985
986
987
988
989
990
991
992
993
994
995
996
997
998
999
1000
1001
1002
1003
1004
1005
1006
1007
1008
1009
1010
1011
1012
1013
1014
1015
1016
1017
1018
1019
1020
1021
1022
1023
1024
1025
1026
1027
1028
1029
1030
1031
1032
1033
1034
1035
1036

5.2 Reconhecendo a responsabilidade social

5.2.1 Impactos, interesses e expectativas

Ao tratar de sua responsabilidade social uma organização deveria compreender três relações (ver figura 2):

- **Entre a organização e a sociedade.** Uma organização deveria compreender como suas atividades e decisões impactam na sociedade. Uma organização deveria também compreender as expectativas da sociedade sobre o comportamento responsável concernente a estes impactos. Isto pode ser feito considerando os assuntos e as questões essenciais da responsabilidade social (ver 5.2.2).

- **Entre a organização e seus stakeholders.** Uma organização deveria estar ciente de seus vários stakeholders. As atividades e as decisões de uma organização podem ter impactos potenciais e reais em indivíduos e em organizações. Este fato cria o “stake” ou o interesse que causam as organizações ou os indivíduos a ser considerados stakeholders.

- **Entre os stakeholders e a sociedade.** Uma organização deveria compreender o relacionamento entre os interesses dos stakeholders que são afetados pela organização, de um lado, e o interesse da sociedade de outro.

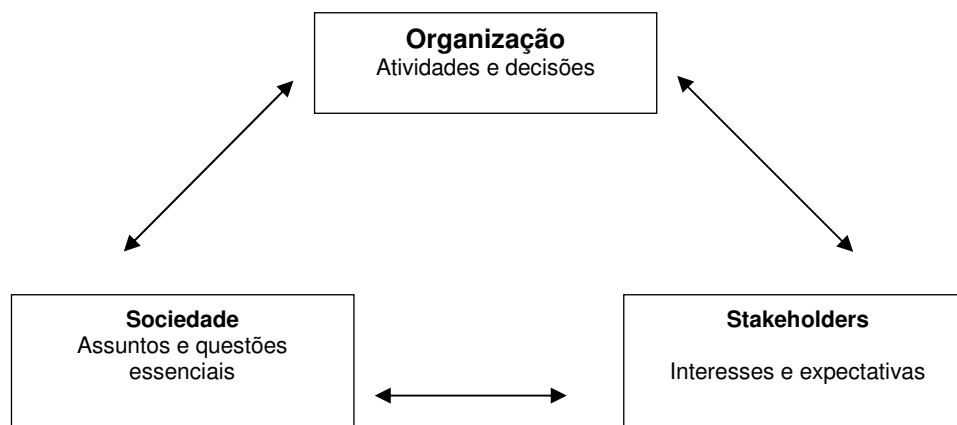


Figura 2 - Relação entre uma organização , seus stakeholders e sociedade

Ao determinar suas responsabilidades mais importantes, a organização deveria levar em conta a importância relativa de todos os três relacionamentos. A relevância e a significância de impactos de uma organização na sociedade deveriam ser consideradas junto com a importância do relacionamento da organização com todo stakeholder relevante. Naturalmente, deveria-se reconhecer que os indivíduos e as organizações podem ter vários interesses no que diz respeito às atividades e às decisões de qualquer organização específica.

5.2.2 Reconhecendo os assuntos e questões essenciais de responsabilidade social

Uma maneira eficaz de uma organização identificar sua responsabilidade social é familiarizar-se com as questões concernentes a responsabilidade social nos seguintes assuntos essenciais:

- governança organizacional
- direitos humanos
- praticas de trabalho

1037
1038
1039
1040
1041
1042
1043
1044
1045
1046
1047
1048
1049
1050
1051
1052
1053
1054
1055
1056
1057
1058
1059
1060
1061
1062
1063
1064
1065
1066
1067
1068
1069
1070
1071
1072
1073
1074
1075
1076
1077
1078
1079
1080
1081
1082
1083
1084
1085
1086
1087
1088
1089
1090
1091

- o ambiente;
- práticas justas do funcionamento;
- questões do consumidor; e
- envolvimento com a comunidade e desenvolvimento

Estes assuntos essenciais cobrem os impactos econômicos, ambientais e sociais mais prováveis que deveriam ser direcionados por organizações. Cada um destes assuntos essenciais é considerado na seção 6. O exame de cada Tema central descreve as questões específicas que uma organização deveria tomar em consideração ao identificar sua responsabilidade social. Todos os assuntos essenciais, mas não todas as questões, têm alguma relevância para cada organização.

Para cada questão são fornecidos um número de ações que uma organização deveria tomar ou as expectativas no que diz respeito a como uma organização deveria se comportar. Ao determinar sua responsabilidade social uma organização deveria identificar cada questão relevante a suas atividades junto com estas ações e expectativas relacionadas. Uma orientação adicional para identificar questões pode ser encontrada na seção 7.2 e 7.3.

Os impactos de atividades e de decisões de uma organização deveriam ser considerados em relação a estas questões. Nem todas as questões podem ser relevantes para uma organização específica. Além disso, estes assuntos essenciais e suas respectivas questões podem ser descritas ou categorizadas em várias maneiras. Algumas considerações importantes, incluindo a saúde e a segurança, economia e a cadeia de valores, são tratadas sob mais de um Tema central na seção 6.

A identificação de questões relevantes deveria ser seguida pela avaliação da significância dos impactos das organizações. A significância de um impacto deveria ser considerada em referência aos stakeholders referidos, mas também com uma compreensão em como o impacto afeta os interesses mais amplos da sociedade e do desenvolvimento sustentável.

O reconhecimento da responsabilidade social é ajudado pela consideração de interações com outras organizações. Por exemplo, as organizações de negócio podem considerar o impacto de suas atividades em clientes, em fornecedores, em sócios e em concorrentes.

Uma organização que procura reconhecer sua responsabilidade social deveria considerar tanto as obrigações de lei como as outras que existirem. As obrigações legais incluem leis e regulamentos aplicáveis, assim como obrigações a respeito do social ou das questões de meio ambiente que podem existir em contratos executórios. As organizações deveriam considerar os compromissos que assumiram no que diz respeito à responsabilidade social. Tais compromissos poderiam estar em códigos éticos de conduta ou de diretrizes ou nas obrigações da sociedade das associações a que pertencem.

Reconhecer a responsabilidade social é um processo contínuo. A determinação dos impactos potenciais das atividades e das decisões e sua tomada em consideração deveria ser feita durante o estágio de planejamento de atividades novas. As atividades em curso deveriam ser revistas segundo as necessidades a fim de que haja confiança que a responsabilidade social da organização está sendo ainda direcionada e para determinar se questões novas precisam ser tomadas em consideração.

1092 **5.2.3 A responsabilidade social e a esfera de influência da organização**

1093

1094 Uma organização é responsável pelos impactos de suas atividades e decisões através de um
1095 comportamento transparente e ético que é integrado por toda a organização e praticado em seus
1096 relacionamentos. Além de ser responsável para suas próprias atividades e decisões, uma
1097 organização pode, em algumas situações, ter a habilidade de influenciar as decisões ou o
1098 comportamento das partes com que tem um relacionamento. Tais situações são consideradas como
1099 inerentes à esfera de influência de uma organização.

1100

1101 Uma organização não pode ser considerada responsável pelos impactos de cada parte sobre a qual
1102 pode ter alguma influência. Entretanto, haverá as situações onde a habilidade de uma organização
1103 de influenciar outro será acompanhada da responsabilidade de exercitar essa influência. Por
1104 exemplo, a obrigação moral de se opor aos abusos dos direitos humanos cometidos por outros
1105 pode ser um aspecto importante da responsabilidade social de uma organização. A responsabilidade
1106 para exercitar a influência em toda a situação dependerá dos vários fatores que incluem a habilidade
1107 real da organização de influenciar outro e a questão envolvida. Geralmente, a responsabilidade para
1108 exercitar a influência aumenta com a habilidade de influenciar.

1109

1110 Embora uma organização não possa ser considerada responsável pelos impactos das atividades
1111 que não coibir ou pelas decisões de outro, os impactos das atividades e das decisões sobre as quais
1112 têm controle podem ser extensos. Geralmente uma organização decide se tem um relacionamento
1113 com uma outra organização e decide também a natureza ou a extensão deste relacionamento.
1114 Haverá as situações onde uma organização tem a responsabilidade de estar alerta aos impactos
1115 causados pelas atividades e pelas decisões de outras organizações e tomar ações para evitar ou
1116 abrandar os impactos negativos que são relacionados com seu relacionamento com tais
1117 organizações.

1118

1119 A esfera de influência de uma organização incluirá geralmente partes da cadeia de valores ou da
1120 cadeia de fornecimento. Pode também incluir as associações formais e informais em que participa,
1121 assim como organizações semelhantes ou concorrentes. Ao avaliar sua esfera de influência, uma
1122 organização deveria realizar uma due diligence e deveria considerar o engajamento com
1123 stakeholders.

1124

1125 A Figura 3 ilustra a relação entre os conceitos da cadeia de fornecimento de uma organização e a
1126 cadeia de valores. Os stakeholders e outros partidos envolvidos diferirão dependendo da natureza
1127 da organização. Em alguns países, o termo cadeia de fornecimento é compreendido como o mesmo
1128 que cadeia de valores.

1129

1130 Ela mostra que a cadeia de valores inclui partes para trás na corrente, tais como fornecedores, e
1131 partes para a frente, tais como clientes e usuários. Além disso, outras partes, como organizações
1132 semelhantes e sócios, operam paralelamente à organização.

1133

1134 Uma orientação no que diz respeito a reconhecer a esfera de influência de uma organização, assim
1135 como o reconhecimento da extensão verdadeira de impactos de uma organização, pode ser
1136 encontrada na seção 7.

1137

1138

1139
 1140
 1141
 1142
 1143
 1144
 1145
 1146
 1147
 1148
 1149
 1150
 1151
 1152
 1153
 1154
 1155
 1156
 1157
 1158
 1159
 1160
 1161
 1162
 1163
 1164
 1165

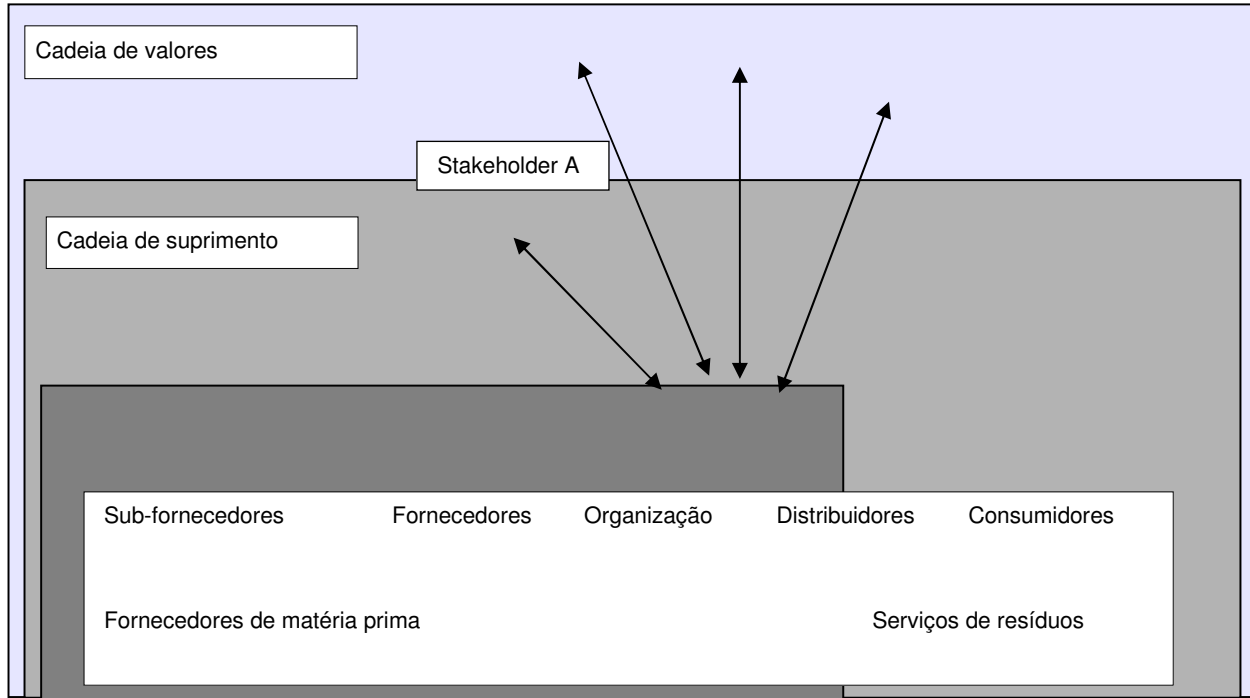
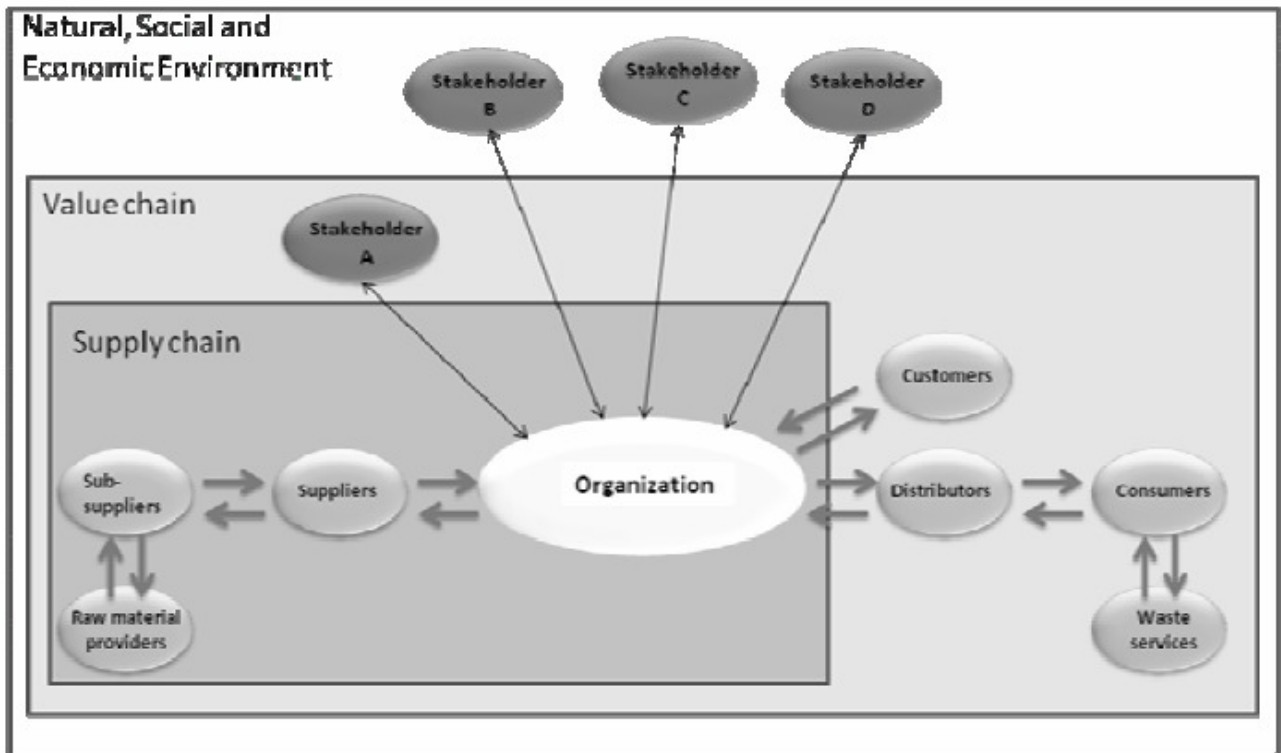


Figura 3 – Vista esquemática da relação entre cadeia de valores e cadeia de suprimento

Nota do tradutor: reproduzimos abaixo a versão original da figura 3, para sua melhor visualização.

1166
 1167
 1168
 1169
 1170
 1171
 1172



1173 **5.3 Identificação e engajamento dos stakeholders**

1174

1175 **5.3.1 Geral**

1176

1177 Identificar e engajar os stakeholders são modos eficazes para que uma organização
1178 considere sua responsabilidade social. Estas atividades tornaram-se centrais entre as práticas
1179 associadas com a responsabilidade social e não deveriam ser evitadas por uma organização
1180 que queira ser reconhecida para sua responsabilidade social.

1181

1182 **5.3.2 Identificação dos stakeholders**

1183

1184 Os stakeholders são as organizações ou os indivíduos que têm interesses¹ em uma ou mais, ou em
1185 todas, as atividades e decisões de uma organização. Como estes interesses podem ser afetados
1186 pela organização, um relacionamento com a organização é criado. Este relacionamento não precisa
1187 ser formal. Além disso, não é necessário para que a organização ou o stakeholder reconheça este
1188 relacionamento para que o relacionamento exista. Uma organização pode não estar sempre ciente
1189 de todos seus stakeholders. Muitos stakeholders podem não estar cientes do potencial de uma
1190 organização em afetar seus interesses.

1191

1192 O “interesse” neste sentido não significa a curiosidade, nem se refere a um passatempo ou
1193 semelhante. Neste contexto, o interesse se refere a algo que pode ser a base de uma reivindicação.
1194 Tais reivindicações não precisam envolver reivindicações financeiras ou direitos legais. Às vezes, a
1195 reivindicação pode simplesmente ser o direito de ser ouvido. Do ponto de vista da responsabilidade
1196 social, a significância ou a relevância de um interesse são melhor determinadas por seu
1197 relacionamento ao desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade.

1198

1199 Os indivíduos ou os grupos que são afetados, ou com probabilidade de serem afetados, por uma
1200 organização são considerados como entre seus stakeholders. A compreensão de como os
1201 indivíduos ou os grupos são afetados por atividades e por decisões de uma organização tornará
1202 possível identificar os interesses que estabelecem um relacionamento com a organização.
1203 Conseqüentemente a identificação dos impactos de atividades e de decisões de uma organização
1204 facilitará a identificação dos mais importantes stakeholders de uma organização.

1205

1206 O significado de “stakeholder” é muito amplo e as organizações terão muitos stakeholders.
1207 Além disso, os diferentes stakeholders terão vários interesses e às vezes competindo entre si.
1208 Os stakeholders podem ter tanto interesses comuns como conflitantes com os de uma mesma
1209 organização. Por exemplo os interesses dos residentes da comunidade podem incluir os
1210 impactos positivos de uma empresa tais como o emprego, assim como os impactos negativos
1211 da mesma empresa, como a poluição.

1212

1213 Alguns stakeholders deveriam ser considerados como uma parte integrante da organização.
1214 Estes poderiam incluir os membros ou os empregados da organização, assim como os
1215 acionistas ou outros proprietários da organização. Convém reconhecer que estes
1216 stakeholders compartilham de um interesse comum na finalidade da organização e em seu
1217 sucesso. Isto não significa, entretanto, que todos seus interesses no que diz respeito à
1218 organização serão os mesmos.

1219

1220 O interesse da maioria de stakeholders pode ser relacionado à responsabilidade social da
1221 organização. Os interesses usuais dos stakeholders podem ser relacionados aos interesses
1222 mais amplos da sociedade. Um exemplo é o fornecedor que quer ser pago. Honrar débitos e
1223 obrigações dos contratos é essencial ao interesse da sociedade.

1224

1225 Nem todos os stakeholders de uma organização pertencem a grupos organizados cuja
1226 finalidade seja representar seus interesses no que diz respeito às organizações específicas.

¹ Em inglês, “stake” significa também um “algo a perder ou a ganhar”, algo como uma “aposta”. Assim, “stakeholder” é quem têm algo a perder ou a ganhar frente às ações de uma dada organização. (nota do tradutor)

1227 Muitos stakeholders não podem ser organizados e, por este motivo, podem erradamente ser
1228 negligenciados ou ignorados. As organizações deveriam conseqüentemente tomar em
1229 consideração que os stakeholders não podem ser organizados. Este problema pode ser
1230 especialmente importante no que diz respeito aos grupos vulneráveis.

1231
1232 Os grupos dedicados à defesa social ou às causas ambientais podem ser stakeholders no
1233 que diz respeito a uma organização cujas atividades e as decisões tenham um impacto
1234 relevante e significativo em suas causas.

1235
1236 Uma organização deveria pesar a representatividade e a credibilidade dos grupos que
1237 reivindicam falar em nome dos stakeholders específicos. Em alguns casos não será possível
1238 para que os interesses importantes sejam representados formalmente. Por exemplo, nem a
1239 vida selvagem nem as crianças possuirão ou controlarão grupos organizados. Nesta situação
1240 uma organização deveria dar a atenção às idéias dos grupos dignos de crédito que procuram
1241 proteger tais interesses.

1242
1243 Para identificar stakeholders, uma organização pode fazer-se as seguintes perguntas:

- 1244
1245 - para quem as obrigações legais existem?
1246
1247 - quem pode ser afetado positivamente ou negativamente pelas atividades da organização?
1248
1249 - quem foi envolvido quando questões similares precisaram ser direcionadas?
1250
1251 - quem pode ajudar a organização a direcionar impactos específicos?
1252
1253 - quem seria desfavorecido se for excluído do engajamento?
1254
1255 - quem é afetado na cadeia de valores?

1256 1257 1258 **5.3.3 Engajamento do stakeholder**

1259
1260 O engajamento do stakeholder envolve o diálogo entre a organização e um ou mais de seus
1261 stakeholders. O alvo principal do engajamento do stakeholder deveria direcionar melhor a
1262 responsabilidade social de uma organização. Embora seja importante para uma organização
1263 saber quem são os seus stakeholders, não será possível para uma organização engajar com as
1264 todos seus stakeholders.

1265
1266 O engajamento do stakeholder pode tomar muitas formas. Pode ser iniciado por uma organização
1267 ou pode começar como uma resposta por uma organização a um ou mais stakeholders. Pode
1268 ocorrer em reuniões informais ou formais e pode seguir uma grande variedade de formatos tais
1269 como reuniões individuais, conferências, workshops, audiências públicas, discussões de mesa
1270 redonda, comitês consultivos, participação em fóruns, sociedades, e participação em grupos de
1271 comunidade e em outras associações, tais como fóruns interativos com suporte na internet. O
1272 engajamento do stakeholder é interativo. Sua característica essencial é que envolve uma
1273 comunicação em dois sentidos.

1274
1275 Há várias razões para que uma organização se engaje com seus stakeholders. O engajamento do
1276 stakeholder pode ser usado para:

- 1277
1278 - tratar da ligação entre os interesses dos stakeholders e as responsabilidades da organização com
1279 sociedade mais ampla;
1280
1281 - determinar como melhor aumentar os impactos benéficos das atividades e de decisões da
1282 organização para diminuir todos os impactos adversos;

1283

- 1284 - cumprir obrigações legais (por exemplo, aos acionistas ou aos empregados) para direcionar
1285 interesses opostos entre a organização e o stakeholder ou entre vários stakeholders;
1286
1287 - reconciliar os conflitos que envolvem seus interesses, aqueles de seus stakeholders e aqueles da
1288 sociedade no conjunto;
1289
1290 - informar suas decisões através de melhor compreensão das conseqüências prováveis de suas
1291 ações e de seus impactos;
1292
1293 - contribuir para a aprendizagem contínua pela organização;
1294
1295 - fornecer à organização os benefícios associados com a obtenção de perspectivas diversas;
1296
1297 - ajudar uma organização a rever seu desempenho e, assim, melhorá-lo;
1298
1299 - aumentar a transparência e a credibilidade de suas comunicações; e
1300
1301 - fornecer uma base para a atividade cooperativa tal como parcerias.
1302

1303 No que diz respeito a este último ponto, o engajamento com stakeholders pode ser usado para
1304 mudar o relacionamento entre a organização e um ou mais de seus stakeholders. Isto é verdadeiro
1305 onde a organização participa em uma parceria com um ou mais de seus stakeholders para
1306 conseguir objetivos mutuamente benéficos. Estes podem envolver participar em grupos de multi-
1307 stakeholders ou em projetos comum de empreendimento. Tais relacionamentos mutuamente
1308 benéficos não serão possíveis com todos os stakeholders. Como em todas as parcerias genuínas,
1309 todos as partes precisam ser verdadeiramente independentes. Os stakeholders são incluídos às
1310 vezes na estrutura formal da governança de uma organização.

1311 Na maioria das situações uma organização já saberá, ou pode facilmente aprender, quais são as
1312 expectativas da sociedade para que trate de seus impactos. Em tais circunstâncias, não precisa
1313 depender do engajamento com stakeholders específicos para compreender estas expectativas,
1314 embora o processo do engajamento do stakeholder possa fornecer outros benefícios. Tais
1315 expectativas são encontradas nas leis ou os regulamentos, expectativas sociais ou culturais
1316 amplamente aceitas, e melhores práticas estabelecidas no que diz respeito às questões específicas.
1317 As expectativas a respeito dos interesses dos stakeholders podem ser encontradas nas seções
1318 “Ações relacionadas e/ou expectativas” depois da descrição de várias questões na seção 6. Uma
1319 organização não deveria usar o engajamento do stakeholder como uma maneira de evitar
1320 expectativas já estabelecidas a respeito de seu comportamento.
1321

1322 Deveria ser desenvolvido um processo justo e adequado, baseado em engajar os mais apropriados
1323 stakeholders. As organizações ou os indivíduos identificados como stakeholders deveriam ter
1324 interesses autênticos e, onde apropriado e prático, ser, majoritariamente, representantes desses
1325 interesses. O acoplamento eficaz do stakeholder é baseado na boa fé e vai além das meras
1326 relações públicas.
1327

1328 Ao acoplar stakeholders, uma organização não deveria dar a preferência a um grupo organizado
1329 porque ser mais “amigável” ou por dar suporte a seus objetivos mais do que outro grupo. Uma
1330 organização não deveria dar forma ou suporte a grupos particulares para dar a aparência que tem
1331 um sócio no diálogo quando o suposto sócio não é de fato verdadeiramente independente.
1332

1333 Uma organização deveria ser consciente e respeitar os interesses e necessidades de seus
1334 stakeholders e de sua capacidade relativa contatar e acoplar com a organização
1335

1336 O acoplamento do stakeholder é mais provável de ser significativo onde há uma finalidade clara, os
1337 interesses do stakeholder são identificados, o relacionamento que estes interesses estabelecem
1338 entre a organização e o stakeholder é direto ou importante, e onde estes interesses são relevantes e
1339

1340 significativos aos interesses do desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da
1341 sociedade.

1342

1343

1344

1345 **6 Diretrizes sobre assuntos essenciais da responsabilidade social**

1346

1347 **6.1 Geral**

1348

1349 Para definir o objetivo de sua responsabilidade social, identificar as questões relevantes e para
1350 estabelecer suas prioridades, uma organização deveria tratar dos seguintes assuntos
1351 essenciais:

1352

1353 - governança organizacional;

1354

1355 - direitos humanos;

1356

1357 - práticas trabalhistas;

1358

1359 - o meio ambiente;

1360

1361 - práticas justas de operação;

1362

1363 - questões do consumidor; e

1364

1365 - participação da comunidade e desenvolvimento.

1366

1367 Os aspectos econômicos, assim como aspectos relacionados à saúde e à segurança e a cadeia de
1368 valor, são tratados através dos sete assuntos essenciais, onde relevante. Cada Tema central inclui
1369 uma gama de questões da responsabilidade social que são descritas nesta seção com suas ações e
1370 expectativas relacionadas. Outras questões podem aparecer no futuro, porque a responsabilidade
1371 social é dinâmica e reflete a evolução de interesses sociais e ambientais.

1372

1373 O tratamento destes assuntos essenciais deveria ser baseado nos princípios e nas práticas da
1374 responsabilidade social (seções 4 e 5). Uma organização deveria identificar e direcionar todos
1375 aqueles assuntos e questões essenciais que dão base ou tem influência relevante em suas
1376 decisões e atividades (ver a seção 5). Ao avaliar a relevância das questões, os objetivos
1377 econômicos a curto e a longo prazo deveriam ser tomados em consideração. Entretanto, não
1378 há nenhuma ordem predeterminada em que uma organização deva conduzir; isto variará com
1379 a organização e sua estratégia.

1380

1381 Embora a maioria dos assuntos essenciais sejam relacionados e complementares, reconhece-
1382 se que a natureza da governança organizacional é diferente dos outros assuntos essenciais. A
1383 governança organizacional eficaz permite que uma organização tome ação sobre outros
1384 assuntos e questões essenciais e implemente os princípios delineados na Seção 4.

1385

1386 Uma organização deveria olhar os assuntos essenciais holisticamente, isto é, deveria
1387 considerar todos os assuntos e questões essenciais, e sua interdependência, ao invés de
1388 apenas concentrar-se em uma única questão. Melhorias particulares buscadas em uma
1389 questão específica não deveriam afetar adversamente outras questões ou criar impactos
1390 adversos na cadeia de valores, no ciclo de vida de seus produtos/serviços ou em seus
1391 stakeholders.

1392

1393 Uma orientação adicional sobre a integração da responsabilidade social é fornecida na seção
1394 7.

1395

1396



Figure 4 — The seven core subjects

1397

1398

Nota do tradutor: indicamos abaixo a tradução dos termos presentes na figura 4, acima.

1399

Figure 4 – The seven core subjects = Figura 4 – Os sete temas centrais

1400

1401

Holistic approach = enfoque holístico

1402

1403

Human rights = direitos humanos

1404

1405

Organizational governance = governança organizacional

1406

1407

Labour practices = práticas trabalhistas

1408

1409

The environment = o meio ambiente

1410

1411

Fair operating practices = Práticas justas de operação

1412

1413

Consumer issues = questões do consumidor

1414

1415

Community involvement and development = envolvimento e desenvolvimento da comunidade

1416

1417

1418

1419

1420

1421

Caixa 3 Benefícios da responsabilidade social

Ao abordar estes assuntos essenciais e as questões relacionadas a eles, e integrando a responsabilidade social dentro de suas decisões e atividades, uma organização pode conseguir alguns benefícios importantes, incluindo:

- incentivo à tomada de decisão mais informada baseada em uma compreensão melhorada das expectativas da sociedade, as oportunidades associadas com a responsabilidade social e os riscos de não ser socialmente responsáveis;
- melhorar suas práticas de gestão do risco;
- realçar a reputação da organização e de promover uma maior confiança pública;
- melhorar o relacionamento da organização com seus stakeholders;
- realçar a lealdade e a moral do empregado, melhorando a segurança e a saúde de trabalhadores femininos e masculinos e impactando positivamente na habilidade de uma organização de recrutar, motivar e reter seus empregados;
- obter economias associadas com a eficiência aumentada da produtividade e dos recursos, consumo mais baixo de energia e de água, o desperdício diminuído, a recuperação de subprodutos valiosos e a disponibilidade aumentada de matérias-primas;
- melhorar a confiabilidade e a equidade das transações com a participação política responsável, a competição leal, e a ausência de corrupção;
- impedir ou reduzir conflitos potenciais com os consumidores sobre produtos ou serviços;
- contribuir com a viabilidade a longo prazo da organização promovendo a sustentabilidade de recursos naturais e de serviços ambientais; e
- contribuir com bens públicos e reforçando a sociedade civil e as instituições

6.2 Governança organizacional

6.2.1 Visão geral da governança organizacional

6.2.1.1 Organizações e governança organizacional

A governança organizacional é o sistema pelo qual uma organização toma e implementa decisões. Os sistemas de governança podem variar, dependendo do tamanho e do tipo de organização e dos contextos econômicos, políticos, culturais e sociais em que operam. São dirigidos por uma pessoa ou por um grupo de pessoas (proprietários, membros, componentes ou outros) tendo a autoridade e a responsabilidade para levar a cabo os objetivos de organização.

6.2.1.2 Governança organizacional e responsabilidade social

A governança organizacional no contexto da responsabilidade social tem a característica especial de ser um Tema central em que as organizações deveriam atuar, e um meio de aumentar a capacidade da organização de implementar o comportamento social responsável com respeito aos outros assuntos essenciais.

Esta característica especial vem do fato de que uma organização que quer ser socialmente responsável tem um sistema de tomada de decisão que incorpora, na prática, os princípios de responsabilidade, a transparência, a conduta ética, a consideração de interesses dos stakeholders e a conformidade legal, como descrito na seção 4.

1478
1479
1480
1481
1482
1483
1484
1485
1486
1487
1488
1489
1490
1491
1492
1493
1494
1495
1496
1497
1498
1499
1500
1501
1502
1503
1504
1505
1506
1507
1508
1509
1510
1511
1512
1513
1514
1515
1516
1517
1518
1519
1520
1521
1522
1523
1524
1525
1526
1527
1528
1529
1530
1531
1532
1533
1534

6.2.2 Princípios e considerações

A governança eficaz, que se aplica à responsabilidade social e aos outros aspectos da atividade de organização, deveria ser baseada em incorporar os princípios e as práticas da responsabilidade por ações, da transparência, da conduta ética, do respeito pelos interesses dos stakeholders e do respeito pelo estado de direito no processo decisório e implementação. Uma due diligence pode também ser um enfoque útil para uma organização quando trata das questões de responsabilidade social.

6.2.3 Processos e estruturas de tomada de decisão

6.2.3.1 Descrição da questão

Os processos e as estruturas de tomada de decisão que conduzem à responsabilidade social são aqueles que promovem o uso prático dos princípios e das práticas mencionados nas seções 4 e 5.

Cada organização tem processos e estruturas de tomada de decisão. Em alguns casos estes sistemas são formais, sofisticados e mesmo sujeitos às leis e aos regulamentos. Em outros casos, tais sistemas são informais. Todas as organizações deveriam adotar processos, sistemas e estruturas para tornar possível o esforço para aplicar os princípios e as práticas da responsabilidade social [86] [115].

6.2.3.2 Ações e/ou expectativas relacionadas

Os processos e estruturas de tomada de decisão de uma organização deveriam capacitá-la a:

- criar e consolidar um ambiente onde os princípios de responsabilidade por ações, transparência, conduta ética, de conformidade legal, de respeito aos interesses dos stakeholders e respeito ao estado de direito sejam praticados;
- criar um sistema de incentivos econômicos e não-econômicos relacionados a desempenho em responsabilidade social
- usar eficientemente recursos financeiros, naturais e humanos;
- promover a representação justa dos grupos sub-representados (que incluem mulheres e grupos raciais e étnicos) em posições de peso na organização;
- balancear as necessidades da organização e de seus stakeholders, incluindo necessidades imediatas e aquelas das futuras gerações;
- estabelecer processos de uma comunicação em dois sentidos com seus stakeholders que tomem em consideração os interesses dos stakeholders e os ajudem a identificar áreas do acordo e do desacordo e na negociação resolver conflitos possíveis;
- incentivar a maior participação de empregados masculinos e femininos na tomada de decisão da organização em questões da responsabilidade social;
- balancear o nível de autoridade, de responsabilidade e de capacidade de pessoas que fazem decisões em nome da organização; e
- acompanhar decisões para assegurar-se de que sejam seguidas e para determinar responsabilidades para os resultados de atividades da organização, positivos ou negativos.

1535
1536
1537
1538
1539
1540
1541
1542
1543
1544
1545
1546
1547
1548
1549
1550
1551
1552
1553
1554
1555
1556
1557
1558
1559
1560
1561
1562
1563
1564
1565
1566
1567
1568
1569
1570
1571
1572
1573
1574
1575
1576
1577
1578
1579
1580
1581
1582
1583
1584
1585
1586
1587
1588
1589
1590
1591

6.3 Direitos humanos

6.3.1 Visão geral dos direitos humanos

6.3.1.1 Organizações e direitos humanos

Os direitos humanos são os direitos básicos a que todos os seres humanos são intitulados porque são seres humanos, com um desejo intrínseco por liberdade, paz, saúde e felicidade. Pode-se dividir direitos humanos em duas amplas categorias. A primeira categoria refere-se a direitos políticos e civis e incluem direitos como o direito à vida e à liberdade, a igualdade perante a lei, e a liberdade de expressão. A segunda categoria refere-se a direitos econômicos, sociais e culturais e incluem direitos como o direito ao trabalho, o direito ao alimento, o direito à educação e a seguridade social.

Várias crenças morais e intelectuais amplamente suportadas concluem que os direitos humanos transcendem leis humanas ou tradições culturais. A primazia dos direitos humanos foi enfatizada pela comunidade internacional na Carta Internacional de Direitos Humanos e nos instrumentos essenciais dos direitos humanos, como discutido na Caixa 4.

A maioria das leis dos direitos humanos se referem aos relacionamentos entre o estado e os indivíduos. Entretanto reconhece-se extensamente que as organizações não-estatais podem afetar os direitos humanos dos indivíduos, e tem, portanto, o dever de respeitá-los.

Caixa 4 A Carta Internacional de Direitos Humanos e os Instrumentos essenciais dos Direitos Humanos

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (Declaração Universal) [112] é uma declaração não mandatária adotada pela Assembléia Geral da ONU em 1948, e o instrumento mais extensamente reconhecido dos direitos humanos. Fornece a base para a lei dos direitos humanos e os elementos dela têm se tornado parte da lei comum entre as nações. Reconhecendo ambos a natureza universal dos direitos, e que sua realização exige a participação de todos, a declaração chama “todos os órgãos da sociedade” para contribuir a fixar os direitos contidas na declaração. A Declaração Universal, junto com as convenções internacionais subseqüentes que colocam mais detalhadamente o índice dos direitos contidos na Declaração Universal, apóia-se no princípio fundamental da dignidade inerente a todos os membros da família humana.

O Acordo sobre Direitos Civis e Políticos e o Acordo sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais são tratados adotados pela Assembléia Geral em 1966 e ratificados depois disso por estados individuais. Isto entrou em vigor em 1976. A Carta Internacional de Direitos Humanos refere-se à Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Acordo de Direitos Civis e Políticos [102] e à Convenção Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais [103], assim como os protocolos opcionais dos dois acordos, um dos quais visa à abolição da pena de morte [108].

Além da Carta Internacional de Direitos Humanos, há sete instrumentos internacionais essenciais dos direitos humanos que fazem também parte da lei internacional dos direitos humanos e que tratam: a eliminação de todas as formas de discriminação racial [100], eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres [91], esforços contra a tortura e outro tratamento ou punição [90], direitos da criança [93], participação das crianças em conflitos armados [105], venda de crianças, prostituição de crianças e pornografia infantil [106], proteção dos trabalhadores migrantes e das suas

famílias [41, 42, 43, 101], proteção contra o desaparecimentos provocados de pessoas [99] e direitos das pessoas com deficiências [92].

Tomados em conjunto estes instrumentos dão forma à base para normas internacionais para direitos humanos universais. Alguns instrumentos permitem que queixas individuais sejam acolhidas, sujeitas a regras de procedimento descritas em protocolos opcionais.

6.3.1.2 Direitos humanos e responsabilidade social

Os direitos humanos são os direitos básicos aos quais todos os seres humanos são intitulados. Os estados têm um dever e uma responsabilidade de proteger os direitos humanos. Uma organização tem a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, em sua esfera de influência. O reconhecimento e o respeito pelos direitos humanos são amplamente considerados como essenciais ao estado de direito, aos conceitos de justiça social e da equidade e são o apoio básico das instituições mais essenciais das sociedades, tais como o sistema judicial. O valor conferido aos direitos humanos e sua efetiva realização são a medida da civilização.

6.3.2 Princípios e considerações

6.3.2.1 Princípios

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

- são inerentes, no sentido que pertencem a todos e a cada um dos seres humanos;
- são inalienáveis, no sentido que as pessoas não podem consentir em os abandonarem ou serem privadas deles pelos governos ou por quaisquer outras instituições;
- são universais, no sentido que se aplicam a todas as pessoas não obstante o status;
- são indivisíveis, no sentido em que nenhum direito pode ser seletivamente ignorado; e
- são interdependentes, no sentido que a realização de um direito contribui para realização de outros direitos.

6.3.2.2 Considerações

Os Estados têm a obrigação de proteger indivíduos e grupos contra o abuso aos direitos humanos, assim como de respeitar e cumprir direitos humanos dentro de sua jurisdição. Reconhece-se amplamente que as organizações e os indivíduos têm o potencial de afetar os direitos humanos, direta e indiretamente. As organizações têm a responsabilidade de respeitar todos os direitos humanos, mesmo onde o Estado, por qualquer razão, for incapaz ou pouco disposto a cumprir seu dever de protegê-los. Respeitar direitos humanos significa essencialmente não infringir os direitos de outros e não lhes causar nenhum dano. Não fazer nenhum dano não é meramente uma responsabilidade passiva para organizações, mas envolve etapas positivas. Para cumprir essa responsabilidade, o respeito aos direitos humanos exige a aplicação devida. Onde o estado falha em seu dever de proteger, uma organização pode ter que tomar medidas adicionais para assegurar-se de que opera com respeito quanto a direitos humanos.

Mesmo que, primeiramente, a lei internacional crie obrigações para os Estados, há alguns princípios essenciais de lei internacional que se impõem sobre os indivíduos e implicam em responsabilidade legal. Estes incluem a proibição da tortura, crimes contra a humanidade, escravidão e genocídio. Alguns países adotaram a legislação nacional a fim de processar entidades legais em cortes nacionais no que diz respeito a determinados crimes internacionais.

1649
1650
1651
1652
1653
1654
1655
1656
1657
1658
1659
1660
1661
1662
1663
1664
1665
1666
1667
1668
1669
1670
1671
1672
1673
1674
1675
1676
1677
1678
1679
1680
1681
1682
1683
1684
1685
1686
1687
1688
1689
1690
1691
1692
1693
1694
1695
1696
1697
1698

Fora da área da lei criminal internacional, os instrumentos de direitos humanos, sua implementação e aplicação determinam a abrangência das obrigações legais das organizações no que diz respeito aos direitos humanos. Entretanto, o escopo da responsabilidade de uma organização, quanto ao respeito aos direitos humanos, é mais amplo do que suas obrigações legais no sentido em que esta responsabilidade está formada também por expectativas sociais.

Os stakeholders esperam frequentemente que as organizações não somente evitem o dano, mas também tem condições e deveriam fazer uma contribuição positiva para realizar os direitos humanos onde a organização está em posição de fazê-lo. O conceito da esfera de influência pode ser usado para ajudar a desenvolver o alcance das oportunidades de uma organização para apoiar os direitos humanos, inclusive no que diz respeito às categorias de detentores dos direitos e de direitos onde podem ter maior impacto positivo. Para compreender mais claramente como a organização pode melhor apoiar direitos humanos, ela pode analisar que influência tem, e sobre que partes de seu entorno, em qual campo de direitos humanos ele pode gerar o maior impacto positivo e quais os detentores dos direitos que seriam afetados.

Em muitas situações, a esfera de influência de uma organização e as oportunidades para apoiar direitos humanos serão maiores no que diz respeito a suas próprias operações e trabalhadores, com sua habilidade de atuar espalhando-se, gradualmente, para o seu exterior na direção de sua cadeia de suprimentos, as comunidades locais e mais além. Em alguns casos, as organizações podem desejar aumentar a sua alavancagem ou esfera de influência através da colaboração com outras organizações e indivíduos. A avaliação das oportunidades para a ação e a alavancagem dependerá das circunstâncias particulares, algumas específicas à organização e algumas específicas ao contexto em que funcionam (ver 7.3.2).

6.3.3 Questão 1 dos direitos humanos: “Due diligence” (“devida diligência”)²

6.3.3.1 Descrição das questões

A diligência devida, no contexto da responsabilidade social, envolve uma organização que, conscienciosamente e metodicamente, considere os impactos negativos reais e possíveis de suas atividades, e controle-os com o propósito de minimizar ou de evitar o risco de dano social ou ambiental. Na esfera específica de direitos humanos, envolve controlar o risco de dano aos direitos humanos com o propósito de evitá-lo. Pode também envolver a influência no comportamento de outros, que possam ser a causa de violações dos direitos humanos. Para respeitar direitos humanos, as organizações têm a responsabilidade de exercitar a diligência devida para ter consciência, identificar, prevenir e direcionar impactos adversos aos direitos humanos, reais ou potenciais, que resultem de suas atividades e dos relacionamentos associados a essas atividades.

6.3.3.2 Ações e/ou expectativas relacionadas

- Em todo o processo de auditoria, uma organização deveria considerar o contexto do país em que a organização opera ou no qual as atividades da organização ocorrem; o potencial e os impactos reais dos direitos humanos de atividades próprias da organização; e o potencial para o abuso de direitos humanos resultante das ações de outras entidades ou pessoas cujas atividades são ligadas significativamente às da organização. Um processo de due diligence deveria incluir, de maneira apropriada ao tamanho e às circunstâncias da organização, os seguintes componentes:

² Em inglês, o termo *due diligence* (*devida diligência*, ou *devidos cuidados*, numa tradução literal) é empregado tanto no campo jurídico quanto contábil e empresarial, indicando os cuidados que – pelo bom-senso e/ou pelas práticas usuais na sociedade - são esperados de uma pessoa ou organização ao tomar decisões que podem acarretar riscos para si ou para terceiros. Caso não tenha(m) exercido a *devida diligência* em sua gestão, o(s) responsável(is) pelas decisões têm agravada a sua responsabilidade por eventuais problemas. (nota do tradutor)

- 1699 - uma política dos direitos humanos para a organização que dê a orientação significativa para dentro
1700 da organização e para aqueles ligados proximamente à organização;
1701
1702 - meios de avaliar como as atividades existentes e propostas podem afetar os direitos humanos;
1703
1704 - meios de integrar a política dos direitos humanos através de toda a organização; e
1705
1706 - meios de seguir o desempenho ao longo do tempo, de poder fazer ajustes necessários nas
1707 prioridades e no enfoque
1708

1709 Ao identificar áreas potenciais para a ação, uma organização deveria esforçar-se para compreender
1710 melhor os desafios e dilemas da perspectiva dos indivíduos e dos grupos potencialmente
1711 prejudicados.
1712

1713 Além deste auto-exame, uma organização pode verificar que, em alguns casos, é possível e
1714 apropriado procurar influenciar o comportamento de outras entidades na sustentação de
1715 direitos humanos, particularmente aqueles com que tem laços mais próximos ou onde a
1716 organização sente que as questões sejam particularmente compulsórias ou relevantes para a
1717 sua situação. Enquanto uma organização ganha a experiência na área do respeito pelos
1718 direitos humanos, pode crescer em sua capacidade e intenção de intervir com outras
1719 entidades ao advogar o respeito pelos direitos humanos.
1720

1721 **6.3.4 Questão 2 dos direitos humanos: Situações de risco dos direitos humanos**

1722

1723 **6.3.4.1 Descrição das questões**

1724

1725 Há determinadas circunstâncias e ambientes onde as organizações são mais suscetíveis de
1726 enfrentar desafios e dilemas ao tratar as questões dos direitos humanos.
1727

1728 **6.3.4.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

1729

1730 As organizações deveriam tomar cuidado específico ao tratar as situações caracterizadas por:

- 1731
1732 - conflito [89] ou instabilidade política extrema, ou ausência de direitos políticos e outros direitos
1733 civis ou situações da pobreza, de seca, desafios extremos à saúde ou desastres naturais;
1734
1735 - participação nas atividades extrativas ou nas outras atividades que poderiam
1736 significativamente afetar recursos naturais tais como a água, florestas ou a atmosfera e
1737 frequentemente desintegrar comunidades;
1738
1739 - proximidade das operações às comunidades indígenas [38,110]:
1740
1741 - atividades que possam afetar ou envolver crianças [93,105,106];
1742
1743 - a cultura de corrupção;
1744
1745 - cadeias de fornecimento complexas que envolvem o trabalho executado em uma base
1746 informal sem a proteção legal; ou
1747
1748 - uma necessidade que medidas extensivas garantam a segurança de instalações ou de
1749 outros recursos.
1750

1751 Ao se operar nos ambientes nos quais uma ou mais destas circunstâncias se apliquem, as
1752 organizações poderão enfrentar a necessidade de fazer julgamentos difíceis e complexos em
1753 como conduzir-se e que ação tomar. Quando não houver nenhuma fórmula ou solução
1754 simples, todo o julgamento deveria ser baseado no respeito, promovendo e defendendo o
1755 cumprimento total dos direitos humanos.

1756
1757
1758
1759
1760
1761
1762
1763
1764
1765
1766
1767
1768
1769
1770
1771
1772
1773
1774
1775
1776
1777
1778
1779
1780
1781
1782
1783
1784
1785
1786
1787
1788
1789
1790
1791
1792
1793
1794
1795
1796
1797
1798
1799
1800
1801
1802
1803
1804
1805
1806
1807
1808
1809
1810
1811
1812

Nas suas reações, a organização deveria avaliar as conseqüências potenciais de suas ações, de modo que o objetivo desejado seja conseguido realmente. Em particular, é importante não compor ou não criar outro abuso. A complexidade de uma situação não deveria ser usada como uma desculpa para não atuar.

6.3.5 Questão 3 dos direitos humanos: Evitar a cumplicidade

6.3.5.1 Descrição das questões

Em seu sentido legal, a cumplicidade foi definida como o fornecimento consciente de auxílio substancial ao cometimento de um abuso dos direitos humanos. No significado não-legal da cumplicidade, uma organização pode ser considerada como cúmplice onde ajudou no cometimento de atos errôneos de outros e onde, se exerceu uma due diligence, sabia ou deveria saber que aqueles atos conduziram a impactos negativos substanciais. Esta cumplicidade pode incluir ficar em silêncio ou tirar proveito de atos errôneos de outros.

Portanto, há três formas de cumplicidade:

- **cumplicidade direta:** ocorre quando uma organização ajuda reconhecidamente um estado a violar direitos humanos.
- **cumplicidade beneficiária:** sugere que uma organização tira proveito diretamente dos abusos de direitos humanos cometidos por alguma outra pessoa. Os exemplos incluem uma organização que tolera as forças de segurança que suprimem um protesto pacífico contra suas atividades ou o uso de medidas repressivas ao guardar suas instalações.
- **cumplicidade silenciosa:** pode envolver a omissão por uma organização em levantar a questão de violações sistemáticas ou contínuas dos direitos humanos, tais como não se pronunciar contra a discriminação sistemática na lei de emprego contra grupos particulares.

6.3.5.2 Ações e/ou expectativas relacionadas

Uma área proeminente com respeito à cumplicidade potencial relaciona-se aos arranjos de segurança. A este respeito:

- organizações deveriam verificar que seus dispositivos da segurança respeitam direitos humanos e são consistentes com as normas internacionais e as normas para a aplicação de lei.
- procedimentos deveriam incluir medidas para impedir a tortura, tratamento cruel, desumano ou degradante e o uso da força excessiva.
- o pessoal de segurança (empregados ou contratados) deveria ser adequadamente treinado, incluindo a aderência a estas normas de direitos humanos.
- organizações deveriam desenvolver regras claras para contratar forças de segurança e para não contratar pessoal de segurança com um registro de violações dos direitos humanos.
- queixas sobre procedimentos ou ações de pessoas da segurança deveriam ser direcionadas e investigados prontamente e de forma independente.
- organizações que fornecem serviços militares da segurança ou de polícia deveriam tomar medidas para impedir todas as violações dos direitos humanos. Tais medidas poderão incluir o treinamento adequado para a equipe de funcionários, e a supervisão e a monitoração do comportamento da equipe de funcionários.

1813 As organizações podem ter consciência, prevenir e direcionar riscos de cumplicidade pela
1814 integração de procedimentos legais e parâmetros sociais em seus processos de atuação.

1815

1816

6.3.6 Questão 4 dos direitos humanos: Solução de queixas

1817

1818

6.3.6.1 Descrição das questões

1819

1820 Mesmo onde as instituições operam em situação ótima, disputas sobre o impacto dos direitos
1821 humanos das organizações podem ocorrer. Os mecanismos eficazes de queixa tem um papel
1822 importante no dever do estado de proteger direitos humanos. Igualmente, a responsabilidade da
1823 organização em respeitar direitos humanos deveria prever os meios para aqueles que acreditam que
1824 foram prejudicados de levar esse fato ao conhecimento da organização e para procurar a retificação,
1825 sem perder seus direitos de usar mecanismos legais disponíveis. Os mecanismos de não-estado não
1826 deveriam minar o reforço das instituições do estado, particularmente mecanismos judiciais, mas
1827 podem oferecer oportunidades adicionais para o recurso e a retificação.

1828

1829

6.3.6.2 Ações e/ou expectativas relacionadas

1830

1831 Uma organização deveria estabelecer mecanismos de reparação a serem utilizados pela
1832 organização e por seus stakeholders. Para que estes mecanismos sejam eficazes deveriam ser:

1833

1834 - **legítimos** - isto inclui as estruturas de governança claras, transparentes e suficientemente
1835 independentes para se assegurar de que nenhuma parte de um processo particular da queixa possa
1836 interferir com a justa conduta desse processo.

1837

1838 - **acessíveis** - isto significa que sua existência deveria ser divulgada e o auxílio adequado deveria
1839 ser fornecido às partes prejudicadas que podem enfrentar desafios devidos ao idioma, ao nível de
1840 instrução, à consciência, às finanças, à distância ou ao medo da represália.

1841

1842 - **predizíveis** - os procedimentos deveriam ser claros e conhecidos, com um escopo de tempo claro
1843 para cada estágio e clareza sobre os tipos de processo e de resultado que podem (e não podem)
1844 oferecer, assim como os meios de monitorar todo o resultado.

1845

1846 - **equitativos** - as partes prejudicadas deveriam ter acesso razoável às fontes de informação, de
1847 conselho e de perícia necessários para se engajar em um processo da queixa em termos justos e
1848 equitativos.

1849

1850 - **compatíveis com os direitos** - os resultados e a reparação deveriam concordar com as normas
1851 internacionais reconhecidas dos direitos humanos.

1852

1853 - **transparentes** - embora a confidencialidade possa às vezes ser apropriada, o processo e o
1854 resultado deveriam estar suficientemente abertos a um exame público minucioso e deveria dar a
1855 prioridade ao interesse público.

1856

6.3.7 Questão 5 dos direitos humanos: Discriminação e grupos vulneráveis

1857

1858

6.3.7.1 Descrição das questões

1860

1861 A discriminação envolve a seleção de determinados indivíduos ou grupos para negar-lhes o mesmo
1862 tratamento ou oportunidades que outros, quando essa consideração é baseada no preconceito e
1863 não em uma causa legítima. As bases ilegítimas para a discriminação incluem mas não são
1864 limitadas a: raça, cor, gênero, idade, nacionalidade ou origem nacional, a origem étnica ou a social,
1865 casta, estado civil, orientação sexual, estado de saúde, tal como o status de HIV/AIDS, ou a afiliação
1866 política [34] [94] [95] [96] [97] [112]. Determinadas outras bases, tais como a deficiência [41] e a
1867 gravidez também frequentemente dão forma à base para a discriminação imprópria, prejudicial. A
1868 proibição da discriminação é um dos princípios mais fundamentais da legislação internacional dos
1869 direitos humanos.

1870
1871
1872
1873
1874
1875
1876
1877
1878
1879
1880
1881
1882
1883
1884
1885
1886
1887
1888
1889
1890
1891
1892
1893
1894
1895
1896
1897
1898
1899
1900
1901
1902
1903
1904
1905
1906
1907
1908
1909
1910
1911
1912
1913
1914
1915
1916
1917
1918
1919
1920
1921
1922
1923
1924
1925

A participação e a inclusão completa e eficaz na sociedade para todos os grupos, incluindo aqueles que são vulneráveis, fornecem oportunidades para todas as organizações assim como as pessoas referidas. Uma organização tem muito a ganhar ao assumir uma aproximação ativa que assegure oportunidades iguais e respeito para todos os indivíduos.

Os grupos que sofreram discriminação persistente, conduzindo a desvantagens veladas, são vulneráveis a discriminação adicional, e seus direitos humanos deveriam ser o foco da atenção adicional nos termos da proteção e do respeito por organizações. Quando os grupos vulneráveis incluírem tipicamente os indivíduos que têm as características descritas em 6.3.7.2, pode haver outros grupos vulneráveis na comunidade particular em que uma organização se opera.

A discriminação pode também ser indireta. Isto ocorre quando uma provisão um critério ou uma prática aparentemente neutra põem as pessoas que têm uma religião ou uma opinião particular, inabilidade, idade, raça ou orientação sexual em desvantagem comparada com outras pessoas, a menos que essa provisão, critério ou prática estiverem justificados objetivamente por um objetivo legítimo e os meios de conseguir esse alvo forem apropriados e necessários.

6.3.7.2 Ações e/ou expectativas relacionadas

Uma organização deveria cuidar para assegurar-se de que não discrimine contra empregados, sócios, clientes, stakeholders, aos membros e a qualquer outro com quais a organização tem qualquer contato ou possa impactar.

Caixa 5 Grupos vulneráveis

As mulheres compreendem a metade da população do mundo, mas lhe são negadas freqüentemente o acesso aos recursos e às oportunidades em termos iguais com homens.

As pessoas com deficiências são frequentemente vulneráveis, na parte por causa dos conceitos errôneos sobre suas habilidades e capacidades

As crianças são um segmento particular vulnerável da sociedade, em parte por causa de seu status dependente

Os povos indígenas desfrutam dos direitos indígenas, que são direitos coletivos concedidos para permitir-los de continuar seus estilos de vida tradicionais distintos. Os direitos indígenas são estabelecidos de suportar autodeterminação de povos indígenas e comunidades tradicionais e sua liberdade para tomar decisões nas questões que incluem mas não limitadas à gerência da terra que ocupam tradicionalmente, dos recursos, da instrução, de sistemas judiciais e de aplicação de lei.

Os migrantes e os trabalhadores migrantes e suas famílias podem também ser um grupo vulnerável.

Outros grupos vulneráveis incluem as pessoas consideradas de “casta inferior”, chamado às vezes “intocável”, que sofrem frequentemente a discriminação.

Dever-se-ia tomar cuidado especial para não discriminar particularmente os seguintes grupos vulneráveis: (ver também a Caixa 5)

- **As mulheres** têm o direito de apreciar todos os direitos humanos sem discriminação, incluindo na instrução, o emprego e atividades econômicas e sociais assim como os direitos de decidir no casamento, matérias de família e direito de tomar decisões sobre sua própria saúde reprodutiva. As

1926 políticas e as atividades de uma organização deveriam respeitar os direitos das mulheres e
1927 promover o tratamento igual das mulheres e dos homens nas esferas econômicas, sociais e
1928 políticas [91].

1929

1930 - **Pessoas com deficiências** Uma organização deveria contribuir para se assegurar de que os
1931 homens e as mulheres com deficiências tenham dignidade, autonomia e participação completa
1932 concordada na sociedade. Por exemplo, as organizações deveriam tentar fornecer facilidades
1933 acessíveis quando possível [92]

1934

1935 - **As crianças** em ações que tenham efeitos reais ou potenciais sobre as crianças, deveria ser dada
1936 consideração prioritária aos melhores interesses da criança. Os princípios da Convenção dos
1937 Direitos da Criança, que incluem a não discriminação, o direito à vida, a sobrevivência, o
1938 desenvolvimento e à expressão livre, deveriam sempre ser respeitados e tomados em
1939 consideração[93]]105][106]

1940

1941 - **Povos indígenas** Uma organização deveria considerar e respeitar os direitos de povos indígenas
1942 (ver a caixa 5) ao realizar atividades. [38] [110].

1943

1944 - **Os migrantes e os trabalhadores migrantes** Uma organização deveria respeitar os direitos e
1945 contribuir para promover um clima do respeito para os direitos dos migrantes, dos trabalhadores
1946 migrantes e das suas famílias [41] [42] [43] [101].

1947

1948 - **Outros.** Uma organização deveria respeitar os direitos de todas as pessoas, não obstante o casta
1949 ou a classe.

1950

1951 Uma organização também deveria contribuir a retificar a discriminação ou o legado da discriminação
1952 passada, onde quer que praticável. Por exemplo, deveria fazer esforços especiais para empregar ou
1953 fazer o negócio com as organizações operadas por pessoas dos grupos discriminados
1954 historicamente e, quando factível, dar suporte ao aumento do acesso à instrução, da infra-estrutura
1955 ou dos serviços sociais para os grupos a que foi negado o acesso integral .

1956

1957 **6.3.8 Questão 6 dos direitos humanos: Direitos Civis e Políticos**

1958

1959 **6.3.8.1 Descrição das questões**

1960

1961 Os direitos civis e políticos incluem direitos absolutos tais como o direito à vida, direito de estar
1962 livre de torturas, direito à segurança, à liberdade e à integridade da pessoa, e ao devido
1963 processo da lei e de uma audição justa ao enfrentar acusações penais. Incluem também a
1964 liberdade de opinião e expressão, a liberdade para reunir-se e associar-se pacificamente, a
1965 liberdade para adotar e praticar uma religião, a liberdade para manter o credo, a liberdade
1966 contra a interferência arbitrária com a família, a casa ou a correspondência e o direito à
1967 privacidade, ao acesso ao serviço público e a participar de eleições. [4, 6]

1968

1969 **6.3.8.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

1970

1971 Uma organização deveria sempre respeitar o direitos individuais incluindo o direito a :

1972

1973 - vida dos indivíduos

1974

1975 - liberdade de opinião e de expressão, e não deveria buscar anular os pontos de vista ou
1976 opiniões de qualquer pessoa, mesmo quando a pessoa expressa críticas em relação à
1977 organização internamente e externamente;

1978

1979 - liberdade de reunião e associação pacífica;

1980

1981 - buscar, receber e dar informação e idéias através de qualquer meio e independentemente de
1982 fronteiras nacionais; e

1983
1984
1985
1986
1987
1988
1989
1990
1991
1992
1993
1994
1995
1996
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
2026
2027
2028
2029
2030
2031
2032
2033
2034
2035
2036
2037
2038
2039

- um devido processo e ao direito a uma audição justa antes de tomar-se medidas disciplinares internas. Toda medida disciplinar deveria ser proporcional e não envolver punição física ou o tratamento desumano ou degradante.

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

6.3.9.1 Descrição da questão

Cada pessoa, como membro da sociedade, tem direito a direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis para sua dignidade e desenvolvimento pessoal. Estes direitos incluem o acesso sem discriminação à saúde, instrução, trabalho, alimento, religião e cultura, e oportunidades genuínas de participar sem discriminação nas tomadas de decisão que suportem as práticas positivas e desencorajem práticas negativas a respeito da saúde, da instrução, do trabalho, do alimento, da religião e da cultura [103].

6.3.9.2 Ações relacionadas e/ou expectativas

As organizações têm uma responsabilidade de respeitar a apreciação de direitos econômicos, sociais e culturais. Uma organização deveria respeitar estes direitos exercitando uma due diligence para assegurar-se de que não se engaje em ações que obstruem ou impedem a apreciação de tais direitos. Uma organização deveria também suportar a apreciação de direitos tais quando apropriado. Uma organização deveria ter os papéis e as capacidades diferentes dos governos, de organizações e de indivíduos fornecer estes direitos. Uma organização deveria reconhecer que todos têm o direito à instrução, saúde, um padrão da vida adequado para a saúde e o bem estar físico e mental de si mesmo e da família. Isto inclui o alimento, a roupa, a moradia, o cuidado médico e a proteção social necessária, tal como os direitos à segurança no caso do desemprego, da doença, da incapacidade, da viuvez, da idade avançada ou da outra falta dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle.

Uma organização deveria também ações de base no ideal que a instrução deveria ser dirigida ao desenvolvimento completo da personalidade e da dignidade humanas.

As organizações podem contribuir ao respeito a estes direitos evitando ações que obstruam ou impeçam a realização de tais direitos e, mais positivamente, ajudando a assegurá-las quando apropriado. Dois exemplos disso são dados abaixo.

- Uma organização não deveria diretamente ou indiretamente limitar ou negar o acesso a um produto ou recurso essencial, como a água. Por exemplo, os processos de produção não deveriam comprometer a fonte de recursos hídricos potáveis escassos.

- Uma organização deveria respeitar o direito de todos a aproveitar ao mais alto padrão alcançável de saúde física e mental. Para este fim, uma organização deveria avaliar os impactos possíveis de suas atividades, produtos e serviços, assim como projetos novos, em direitos humanos e saúde e segurança, incluindo aquelas da população local, consumidores e clientes.

Os direitos econômicos, sociais e culturais deveriam também ser considerados no contexto local dos detentores dos direitos. Orientação adicional a respeito de ações e expectativas relacionadas é fornecida na subseção 6.8 sobre participação e desenvolvimento da comunidade.

6.3.10 Questão 8 dos direitos humanos: Direitos fundamentais no trabalho

6.3.10.1 Descrição da questão

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) identificou e designou os direitos fundamentais no trabalho [191]. Estes incluem:

- 2040
2041 - reconhecimento dos direito à liberdade de associação e de negociação coletiva [27,66];
2042
2043 - a eliminação do trabalho forçado ou compulsório [15,25];
2044
2045 - a abolição do trabalho infantil [44,45,79,80]; e
2046
2047 - a eliminação da discriminação no emprego e no mundo do trabalho [20,22,23].
2048

2049 **6.3.10.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

2050
2051 Embora estes direitos sejam legislados em muitas jurisdições, as organizações deveriam
2052 independentemente assegurar-se de que direcionam as seguintes questões:

- 2053
2054 - **liberdade à associação e negociação coletiva** [28, 29]: as organizações representativas
2055 formadas por trabalhadores ou às quais eles se associem deveriam ser reconhecidas para os
2056 propósitos de negociação coletiva. Termos e condições de emprego podem ser definidos por
2057 negociação coletiva voluntária quando os trabalhadores assim escolherem. Aos representantes
2058 dos trabalhadores deveriam ser dados instrumentos que lhes permitam desempenhar
2059 eficazmente seu trabalho e executar seu papel sem interferência. Os acordos coletivos
2060 deveriam incluir condições para a solução de conflitos. Aos representantes dos trabalhadores
2061 deveria ser fornecida a informação exigida para negociações significativas. Ver a Seção 6.4
2062 para mais informações, particularmente sobre como a liberdade de associação e a negociação
2063 coletiva se relacionam com o diálogo social.
2064
2065 - **trabalho forçado** [15,25]: Uma organização não deveria engajar-se ou beneficiar-se de
2066 qualquer modo de trabalho forçado ou compulsório. Nenhum trabalho ou serviço deveria ser
2067 exigido de qualquer pessoa sob ameaça punição ou quando o trabalho não for conduzido
2068 voluntariamente. Uma organização não deveria engajar-se ou tirar proveito de trabalho em
2069 prisão, a menos que os prisioneiros tenham sido condenados em uma corte legal e seu
2070 trabalho esteja sob a supervisão e controle de uma autoridade pública. Além disso, o trabalho
2071 em prisões não deveria ser usado por organizações privadas, a menos que seja executado
2072 voluntariamente, evidenciado, entre outras coisas, por condições de emprego justas e
2073 decentes.
2074
2075 - **trabalho infantil** [44,45,79,80]: As organizações não deveriam engajar-se ou tirar proveito de
2076 qualquer uso de trabalho infantil. A idade mínima para o emprego é determinada através de
2077 instrumentos internacionais. As normas de trabalho internacionais estabelecem geralmente
2078 uma idade mínima de 15 anos, e de 14 anos de idade em alguns países em desenvolvimento.
2079 (ver Tabela 3). Um trabalho leve que não prejudique a criança, não interfira com o comparecimento
2080 de escola e com outras atividades necessárias ao desenvolvimento completo da criança (tal como
2081 atividades recreativas) não é considerado trabalho infantil. As crianças e os jovens abaixo de 18
2082 não deveriam ser empregados em nenhum trabalho que, por sua natureza ou pelas
2083 circunstâncias pelas quais são realizados, possa prejudicar sua saúde, segurança ou moral.
2084 Quando uma organização descobre o trabalho de crianças em sua operações ou esfera de
2085 influência, não deveria somente assegurar-se de que a criança esteja removida do trabalho mas
2086 também que alternativas apropriadas, em particular a educação, são fornecidas à criança.
2087
2088 - **Não-discriminação** [20,22,23]: As organizações deveriam certificar-se de que suas políticas
2089 de trabalho sejam livres de preconceito de gênero, raça ou outros e que os salários, condições
2090 de trabalho e políticas de contratação sejam baseadas em nos requisitos da função. As
2091 organizações deveriam também tomar ações para evitar o assédio nos locais de trabalho.
2092
2093
2094
2095
2096

Caixa 6 Trabalho infantil

As convenções da OIT [44] [79] [fornecer a estrutura para que a lei nacional prescreva uma idade mínima para a admissão ao emprego ou trabalho que não deveria ser menos do que a idade para terminar a educação compulsória, e em todo caso aos não menos de 15 anos. Nos países onde as facilidades econômicas e educacionais são menos aperfeiçoadas, a idade mínima pode ser 14 anos. A exceção pode também ser feita para 13 ou 12 anos para “trabalho leve” [44] [45]. A idade mínima para o trabalho perigoso - trabalhar que é provável de prejudicar a saúde, a segurança ou as moral da criança em conseqüência de sua natureza ou das circunstâncias sob que é realizada - é 18 anos de idade para todos os países [79] [80] (considera a tabela 3).

O termo “trabalho infantil” não deveria ser confundido com da “emprego da juventude” ou do “ trabalho estudantil”, que podem ser legítimos e desejáveis se executado como parte de um programa genuíno da aprendizagem ou de treinamento que respeite leis relevantes e regulamentos.

O trabalho infantil é uma forma de exploração que é uma violação de direitos humanos. O trabalhos infantil danifica o desenvolvimento físico, social, mental, psicológico e espiritual da criança. Os trabalhos infantis privam meninos e meninas de sua infância e de sua dignidade. Estes são privados de uma instrução e podem ser separados de suas famílias. As crianças que não terminam sua instrução básica são prováveis de permanecer pouco instruídas e nunca adquirir as habilidades necessárias para obter um trabalho que as permita de contribuir ao desenvolvimento de uma economia moderna. Conseqüentemente os trabalhos infantis conduzem a trabalhadores de poucas habilidades, incompetentes e comprometem as melhorias futuras das habilidades na mão-de-obra e o econômico e o desenvolvimento social futuro.

As organizações deveriam fazer esforços para eliminar todas as a formas de trabalhos infantis. Os esforços para eliminar as piores formas de trabalhos infantis não deveriam ser usados para justificar outras formas de trabalhos infantis. As organizações deveriam analisar as circunstâncias diferentes das meninas e os meninos e as maneiras diferentes em que as crianças das populações étnicas ou das populações a que são discriminados de encontro são afetadas, de modo que medidas preventivas e corretivas possam ser objetivas e eficazes. Quando crianças abaixo da idade propícia para o trabalho legal são encontradas no local de trabalho, medidas deveriam ser tomadas para removê-las do trabalho. Na medida do possível, uma organização deveria ajudar a criança removida do local de trabalho e sua família para alcançar serviços adequados e alternativas viáveis para assegurar-se de que não termine numa situação igual ou pior, trabalhando em outra parte ou sendo explorado.

Tabela 3 – Idade mínima para admissão a emprego ou trabalho temporário

	Países desenvolvidos	Países em desenvolvimento
Trabalho regular	15 anos	14 anos
Trabalho perigoso	18 anos	18 anos
Trabalho leve	13 anos	12 anos

2160
2161
2162
2163
2164
2165
2166
2167
2168
2169
2170
2171
2172
2173
2174
2175
2176
2177
2178
2179
2180
2181
2182
2183
2184
2185
2186
2187
2188
2189
2190
2191
2192
2193
2194
2195
2196
2197
2198
2199
2200
2201
2202
2203
2204
2205
2206
2207
2208
2209
2210
2211
2212
2213
2214
2215
2216

6.4 Práticas trabalhistas

6.4.1 Visão geral sobre práticas trabalhistas

6.4.1.1 Organizações e práticas trabalhistas

As práticas trabalhistas de uma organização abrangem todas as políticas e práticas relacionadas ao desempenho do trabalho na, por ou em nome da organização.

Práticas trabalhistas estendem-se além da relação da organização com seus empregados diretos ou das responsabilidades que a organização pode ter em um local de trabalho que possua ou controle diretamente. As práticas trabalhistas incluem as responsabilidades da organização pelo desempenho do trabalho em seu nome por outros, incluindo trabalho sub-contratado.

As práticas trabalhistas incluem o recrutamento e a promoção dos trabalhadores; procedimentos disciplinares e de reclamação; transferência e realocação dos trabalhadores; demissão do emprego; treinamento e desenvolvimento de habilidades; saúde, segurança e higiene industrial; e alguma política ou prática que afetem as condições de trabalho, em particular o tempo de trabalho e a remuneração. As práticas trabalhistas incluem também o reconhecimento de organizações de trabalhadores e a representação e participação da organização em acordos coletivos, no diálogo social e na consulta tripartite para tratar de questões sociais relativas ao trabalho.

6.4.1.2 Práticas trabalhistas e responsabilidade social

A geração de empregos, assim como salários e outras compensações pagas pelo desempenho do trabalho estão entre os impactos econômicos e sociais mais importantes de uma organização. O trabalho significativo e produtivo é um elemento essencial no desenvolvimento humano; melhores padrões de vida são atingidos através do emprego pleno e seguro. Sua ausência é a principal causa dos problemas sociais. As práticas trabalhistas têm um grande impacto no respeito ao estado de direito e o senso de justiça presente na sociedade: as práticas trabalhistas socialmente responsáveis são essenciais à justiça social, à estabilidade e à paz.

6.4.2 Princípios e considerações

6.4.2.1 Princípios

Um princípio fundamental inscrito na Declaração da Filadélfia de 1944 da OIT[35], é que o trabalho não é uma mercadoria. Isto significa que trabalhadores mulheres e homens não deveriam ser tratados como um fator de produção e sujeitos às mesmas forças do mercado que se aplicam às mercadorias. A vulnerabilidade inerente dos trabalhadores e a necessidade de proteger seus direitos básicos é refletida na Declaração Universal dos Direitos Humanos e no Pacto Internacional sobre Direitos econômicos, Sociais e Culturais [5]. Os princípios envolvidos incluem o direito de todos a ganhar um sustento pelo trabalho livremente escolhido, e o direito para a justa e favorável condição de trabalho.

6.4.2.2 Considerações

Os direitos humanos reconhecidos pela OIT como direitos fundamentais no trabalho são tratados em 6.3.10. Estes incluem os direitos de todos os trabalhadores e empregadores de formar ou juntar-se a suas próprias organizações para avançar ou defender seus próprios interesses; o direito dos trabalhadores de negociar coletivamente com seu empregador; o direito de estar livre da discriminação no que diz respeito ao emprego ou à ocupação, assim como a proibição do trabalho infantil e de trabalho forçado. Estes direitos são expressos em oito convenções referidas como as Convenções Fundamentais. Muitas outras convenções e as recomendações da OIT complementam e reforçam várias provisões na Declaração Universal de Direitos Humanos e suas duas obrigações

2217 mencionadas na Caixa 4 e podem ser usadas como uma fonte de orientação prática sobre o
2218 significado de vários direitos humanos.

2219

2220 A responsabilidade primária para assegurar o tratamento justo e eqüitativo para os trabalhadores é
2221 dos governos. Isto é conseguido com a adoção da legislação consistente com a Declaração
2222 Universal De Direitos Humanos e princípios subjacentes relevantes das normas trabalhistas da OIT,
2223 reforçando aquelas leis, e assegurando-se de que os trabalhadores e as organizações tenham o
2224 acesso necessário a justiça. As leis e as práticas variarão de um país a outro.

2225

2226 Onde as legislações dos governos falharem, as organizações que operam naqueles ambientes
2227 deveriam seguir os princípios que são a base destes instrumentos internacionais. Onde a lei
2228 nacional é adequada mas a aplicação do governo é inadequada, as organizações deveriam seguir a
2229 lei. É importante distinguir entre o governo em seu papel como o órgão do estado e o papel do
2230 governo como um empregador. Os órgãos governamentais ou as organizações de propriedade
2231 estatal têm as mesmas responsabilidades sobre suas práticas trabalhistas que outras organizações,
2232 e têm outras responsabilidades porque criam e aplicam leis e regulamentos e administram a justiça.

2233

2234 **6.4.3 Práticas trabalhistas Questão 1: Emprego e relações de emprego**

2235

2236 **6.4.3.1 Descrição da questão**

2237

2238 A importância do emprego para o desenvolvimento humano é universalmente aceita. Como
2239 empregadores, as organizações contribuem com um dos objetivos mais amplamente aceitos da
2240 sociedade, isto é a como a melhoria dos padrões de vida através do emprego pleno e seguro.

2241

2242 Cada país fornece um quadro jurídico que regula o relacionamento entre empregadores e
2243 empregados. Embora os ensaios e os critérios precisos para determinar se um relacionamento de
2244 emprego existe variem de um país a outro, o fato de que o poder das partes contratantes não é igual
2245 e que os empregados exigem conseqüentemente a proteção adicional é aceito universalmente, e
2246 forma a base para a lei trabalhista ou a lei de emprego.

2247

2248 As relações de emprego conferem direitos e impõem obrigações tanto para empregadores quanto
2249 para empregados no interesse tanto da organização quanto da sociedade.

2250

2251 Nem todo trabalho é desenvolvido dentro de uma relação de emprego. Trabalho e os serviços são
2252 executados também por homens e pelas mulheres que são autônomos. Nestas situações as partes
2253 são consideradas independentes entre si e têm um relacionamento mais igual e mais comercial. A
2254 distinção entre o emprego e relacionamentos comerciais não é sempre clara e é rotulada às vezes
2255 erradamente, com a conseqüência de que os trabalhadores nem sempre recebem a proteção e os
2256 direitos que deveriam receber. É importante para a sociedade e o desempenho individual do
2257 trabalho que a estrutura legal e institucional apropriada seja reconhecida e aplicada. Se o trabalho
2258 está desenvolvido sob um contrato de emprego ou sob um contrato comercial, todos as partes de
2259 um contrato estão habilitados a compreender seus direitos e responsabilidades e para ter o recurso
2260 apropriado caso os termos do contrato não forem respeitados [21].

2261

2262 Neste contexto, o trabalho é entendido como sendo trabalho executado por remuneração e não
2263 inclui as atividades realizadas por voluntários. Entretanto as políticas e medidas que todas as
2264 organizações deveriam adotar para satisfazer e cumprir com as obrigações relacionadas a aspectos
2265 como responsabilidade criminal e obrigação de cuidar têm que ser levadas em consideração quando
2266 voluntários estão envolvidos.

2267

2268

2269

2270

2271

2272

2273

2274 **6.4.3.2 Ações relacionadas ou expectativas**

2275
2276
2277

Uma organização deveria:

- 2278 – estar confiante de que todo trabalho é desenvolvido por mulheres e homens que são
2279 reconhecidos legalmente como empregados ou que são reconhecidos legalmente como sendo
2280 autônomos;
- 2281 – não tentar evitar a obrigação da lei local ao empregador disfarçando relações que seriam
2282 reconhecidas de outra forma como uma relação de emprego dentro da lei;
- 2283 – reconhecer a importância do emprego seguro ao trabalhador individual e à sociedade. Usar
2284 planejamento ativo de mão-de-obra para evitar o uso de trabalho desenvolvido ocasionalmente
2285 ou o uso excessivo de trabalho executado temporariamente, a não ser onde a natureza do
2286 trabalho seja genuinamente de curto prazo ou sazonal;
- 2287 – fornecer aviso razoável, informação oportuna e, como representantes dos trabalhadores quando
2288 existirem, considerar conjuntamente como abrandar o máximo possível efeitos adversos quando
2289 considerarem mudanças em suas operações, tais como fechamentos que afetam o emprego;
2290 [70,71]
- 2291 – assegurar oportunidades iguais para todos os trabalhadores e não discriminar diretamente ou
2292 indiretamente em quaisquer práticas trabalhistas incluso com base na raça, a cor, o gênero, a
2293 idade, a nacionalidade ou origem nacional, origem étnica ou social, casta, estado civil,
2294 orientação sexual, inabilidade, estado de saúde tal como o status de HIV/AIDS ou afiliação
2295 política;
- 2296 – não engajar-se em práticas de demissão arbitrárias ou discriminatórias [70,71]
- 2297 – terceirizar trabalho somente com organizações que são legalmente reconhecidas ou são
2298 capazes e dispostas a assumir as responsabilidades de um empregador e de fornecer trabalho
2299 decente. Isto exclui os mediadores de trabalho que não são legalmente reconhecidos e outros
2300 arranjos para a execução do trabalho que não conferem direitos legais àqueles que executam o
2301 trabalho [58,59]. Nesse aspecto, uma organização deveria tomar providências para confirmar
2302 que as organizações com que trata, por exemplo fornecedores e sub-contratados, são
2303 organizações legítimas cujas práticas de trabalho exigem que todo o trabalho seja desenvolvido
2304 dentro da estrutura legal e institucional apropriada;
- 2305 – não tirar proveito de práticas trabalhistas injustas, exploradoras ou abusivas de seus parceiros,
2306 fornecedores ou sub-contratadas. Uma organização deveria aceitar a responsabilidade pelo
2307 trabalho feito em seu nome por outras organizações proporcional com o grau de controle que
2308 exercita e com o potencial com que os direitos dos trabalhadores referidos podem não estar
2309 sendo respeitados. Dependendo destas circunstâncias, os esforços cabíveis para tratar destas
2310 responsabilidades poderiam incluir o estabelecimento de obrigações contratuais com
2311 fornecedores e em sub-contratados; visitas e inspeções não programadas; e exercendo a due
2312 diligence na supervisão de contratados e intermediários. Quando os fornecedores e os sub-
2313 contratados presumidamente cumprem com um código de prática de trabalho, o código deveria
2314 ser consistente com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e dos princípios que baseiam
2315 as normas da OIT relevantes (ver a Seção 7.6.6 para informação adicional sobre
2316 responsabilidades na cadeia de suprimento); e
- 2317 – quando operar internacionalmente, dar prioridade ao emprego, desenvolvimento ocupacional,
2318 promoção e progresso dos cidadãos do país anfitrião. Isto inclui a compra e a distribuição
2319 através de empresas locais quando aplicável [37].
2320
2321
2322
2323
2324
2325

Caixa 7 - A Organização Internacional do Trabalho

A organização Internacional do Trabalho é uma agência de Organizações das Nações Unidas com uma estrutura tripartite (governos, trabalhadores e empregadores) que foi estabelecida com a finalidade de definir normas de trabalho internacionais. Estas normas mínimas são instrumentos jurídicos que colocam princípios básicos e direitos universais no trabalho. Pertencem aos trabalhadores em toda parte, trabalhando em qualquer tipo de organização; e são destinados a impedir a competição injusta baseada na exploração e no abuso. As normas da OIT são tecnicamente bem formadas e têm apoio dos empregadores, dos trabalhadores e dos governos, cuja negociação tripartite a nível global leva à sua adoção. Os instrumentos da OIT são atualizados com um processo de revisão e com a jurisprudência de um mecanismo de supervisão formal que interpreta o significado e a aplicação apropriada de normas da OIT. As Convenções e Recomendações da OIT, junto com a declaração da OIT dos princípios e direitos fundamentais no trabalho 1998 [19] e a Declaração Tripartite da OIT dos princípios referentes a empresas multinacionais e política social 1977 (último revisado 2006) [37], constituem a orientação mais confiável no que diz respeito às práticas trabalhistas e a algumas outras questões sociais importantes. A OIT procura promover oportunidades para que mulheres e os homens obtenham o trabalho decente e produtivo, o que ela define como o trabalho executado em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humana.

6.4.4 Práticas trabalhistas Questão 2: Condições de trabalho e proteção social

6.4.4.1 Descrição da questão

As condições de trabalho incluem salários e outras formas da compensação, tempo de trabalho, períodos de descanso, férias, práticas disciplinares e de demissão, proteção maternal, e assuntos de bem estar como água potável, cantinas e acesso a serviços médicos. Muitas das condições de trabalho são determinadas por leis e regulamentos nacionais ou por acordos legalmente obrigatórios entre aqueles para quem o trabalho é executado e aqueles que executam o trabalho. O empregador pode porém ainda determinar muitas das condições de trabalho.

As condições de trabalho afetam a qualidade de vida dos trabalhadores e das suas famílias e também o desenvolvimento social e econômico. Consideração justa e apropriada deveria ser dada à qualidade de condições de trabalho.

Proteção social refere-se a todas as garantias legais e políticas organizacional e pratica para mitigar a redução ou perda de renda em caso de ferimento por acidente de trabalho, doença, maternidade, paternidade, idade avançada, desemprego, incapacidade ou qualquer outra dificuldade financeira. A proteção social desempenha um papel importante ao preservar a dignidade humana e em estabelecer um sentido de equidade e de justiça social. Geralmente é responsabilidade primária mas não exclusiva do estado.

6.4.4.2 Ações relacionadas ou expectativas

Uma organização deveria:

- assegurar que as condições de trabalho cumprem com as leis e os regulamentos nacionais e são consistentes com as relevantes normas internacionais de trabalho;
- respeitar elevados níveis para estabelecer condições através de outros acordos coletivos legais obrigatórios aplicáveis;

- 2380 – observar ao menos aquelas condições mínimas definidas nas normas internacionais do trabalho
2381 conforme estabelecidas pela OIT, especialmente quando a legislação nacional for omissa;
- 2382 – fornecer condições decentes de trabalho em relação ao salário [46][47][60][61][62], hora de
2383 trabalho[26][30][48][49][65], descanso semanal, férias [28][29][72][73][74], saúde e segurança
2384 [16][17][34][36][50][51][52][53][63][64][67][68][75] proteção a maternidade [39][40][69] e
2385 habilidade para combinar trabalho com a responsabilidade familiar[77]
- 2386 – fornecer condições de trabalho que são comparáveis com ofertas de emprego similares na
2387 localidade, similares e que permitam uma vida trabalhista balanceada [58][59];
- 2388 – fornecer salários possíveis e outras condições de trabalho de acordo com a lei nacional e a
2389 prática, por exemplo, como incluído nos acordos coletivos relevantes. As organizações deveriam
2390 pagar salários ao menos adequados às necessidades dos trabalhadores e de suas famílias.
2391 Deveria levar em consideração o nível geral de salários no país, o custo de vida, os benefícios
2392 da previdência social, e os padrões de vida relativos de outros grupos sociais, assim como
2393 fatores econômicos, incluindo os requisitos do desenvolvimento econômico, níveis de
2394 produtividade e o desejo de alcançar e de manter um nível elevado de emprego. Para os níveis
2395 de salários e condições de trabalho que refletem essas considerações, a organização deveria
2396 negociar coletivamente com os trabalhadores sempre que necessário [58][59] ;
- 2397 – prover pagamentos iguais para trabalhos de valores iguais [22,23]
- 2398 – pagamento de salário diretamente para o trabalhador , sujeito somente para algumas restrições
2399 ou deduções permitidas na lei ou em acordos coletivos
- 2400 – reconhecer que, dentro do contexto do país em que está operando, se ela tiver obrigações a
2401 respeito do provimento de proteção social para os trabalhadores, não deveria procurar evitar
2402 estas obrigações; [37]
- 2403 – respeitar os direitos dos trabalhadores masculinos e femininos de aderir às horas de
2404 funcionamento normais ou concordadas estabelecidas na lei, nos regulamentos ou em acordos
2405 coletivos [46] [47] [60] [61] [62]. Deveria também prover aos trabalhadores o descanso semanal
2406 e a licença anual paga [26] [30] [48] [49] [65].
- 2407 – compensar os trabalhadores por horas extras de acordo com a lei e a prática nacional. Ao pedir
2408 aos trabalhadores para trabalhar por horas extras, uma organização deveria levar em
2409 consideração as vulnerabilidades particulares dos respectivos trabalhadores e de qualquer
2410 perigo inerentes ao trabalho. Uma organização deveria respeitar leis e regulamentos proibindo
2411 horas-extras obrigatórias e não compensadas [46] [47] [60] [61] [62], e sempre respeitar os
2412 direitos humanos básicas dos trabalhadores no que se refere ao trabalho forçado [25]; e
- 2413 – permitir na medida do possível o cumprimento de tradições e de costumes nacionais ou
2414 religiosos no que diz respeito ao descanso semanal.

2415 **6.4.5 Práticas trabalhistas Questão 3: Diálogo social**

2416 **6.4.5.1 Descrição da questão**

2417 O diálogo social inclui todos os tipos de negociação, de consulta ou de troca de informação entre
2418 representantes de governos, empregadores e trabalhadores em assuntos de interesse comum em
2419 relação a questões econômicas e sociais. Poderia ocorrer entre o empregador e os representantes
2420 dos empregados, em questões que afetam seus interesses, e poderia também incluir os governos
2421 quando questões mais amplas, tais como a legislação e a política social nacional, estão em jogo.
2422

2423 Partes independentes são exigidas para o diálogo social. Representantes genuínos dos
2424 trabalhadores são eleitos livremente, de acordo com leis, regulamentos ou acordos coletivos
2425 nacionais, pelos membros de seu sindicato ou pelos trabalhadores envolvidos. Não são designados
2426 pelo governo ou pelo empregador. O diálogo social toma várias formas que incluem mecanismos de
2427 informação e de consulta a nível da empresa (tais como os Conselhos de Trabalho) e o acordo
2428
2429
2430

2431 coletivo. Os sindicatos, como representantes escolhidos dos trabalhadores, têm um papel
2432 particularmente importante no diálogo social.

2433

2434 O diálogo social é baseado no reconhecimento de que os empregadores e os trabalhadores têm
2435 tanto interesses conflitantes quanto comuns, e desempenha um papel significativo nas relações
2436 industriais e na governança de muitos países.

2437

2438 O diálogo social eficaz fornece um mecanismo para desenvolver políticas ou encontrar soluções
2439 relacionadas aos problemas que tomam em consideração as prioridades e as necessidades de
2440 empregadores e de trabalhadores, e conduz assim a resultados que são significativos e sustentáveis
2441 para a organização e para a sociedade. O diálogo social pode contribuir para estabelecer princípios
2442 de participação e de democracia no local de trabalho e a relações saudáveis entre gerência e
2443 trabalhadores minimizando assim o recurso a disputas industriais caras e encorajando
2444 investimentos. O diálogo social pode ser o melhor meio para gerenciar mudanças. Pode ser usado
2445 para projetar programas de desenvolvimento de habilidades contribuindo com o desenvolvimento
2446 humano e incentivando a produtividade, ou para minimizar os efeitos sociais negativos das
2447 mudanças nas operações das organizações.

2448

2449 O diálogo social pode tomar muitas formas e pode ocorrer em vários níveis. Os trabalhadores
2450 podem desejar formar grupos com uma cobertura profissional, inter-profissional ou geográfica mais
2451 ampla. Os empregadores e os trabalhadores estão na melhor posição para decidir conjuntamente o
2452 nível mais apropriado. Uma forma de fazer isso é adotar acordos estruturais suplementados por
2453 acordos a nível da organização local.

2454

2455 O diálogo social pode às vezes tratar de questões contenciosas, caso em que as partes podem
2456 estabelecer um processo de definição da disputa. O diálogo social pode também considerar queixas
2457 para as quais um mecanismo para reclamações é importante, particularmente em países onde os
2458 princípios e direitos fundamentais no trabalho não são protegidos adequadamente.

2459

2460 O diálogo social internacional é uma tendência crescente, e inclui os Conselhos de Trabalho
2461 internacionais na Europa e diálogo e acordos entre as organizações que atuam internacionalmente e
2462 organizações de sindicatos internacionais.

2463

2464 **6.4.5.2 Ações relacionadas ou expectativas**

2465

2466 Uma organização deveria [18,24,76]:

2467

2468 – reconhecer a importância das instituições de diálogo social e das estruturas de negociação
2469 coletiva aplicáveis inclusive a nível internacional para as organizações;

2470 – não se opor ou desencorajar o exercício pelos trabalhadores de seus direitos de dar forma ou
2471 juntar-se a suas próprias organizações para avançar ou proteger seus interesses ou para
2472 negociar coletivamente;

2473 – não demitir ou não discriminar contra os trabalhadores, não ameaçar realocar ou não terceirizar
2474 trabalhos ou para não obstruir trabalhadores que procuram dar forma ou se juntar a suas
2475 próprias organizações e negociar coletivamente;

2476 – onde houver mudanças nas operações de emprego efetivo, um organização deveria fornecer
2477 informações sensatas para as autoridades do governo e representativas dos trabalhadores para
2478 que a implicações possam ser examinadas coletivamente para verificar a grandeza de seus
2479 impactos diversos e extensão possível;

2480 – o quanto possível, e à medida que for razoável e não-destrutivo, fornecer representantes dos
2481 trabalhadores devidamente designados com acesso aos tomadores de decisões autorizados,
2482 acesso a locais de trabalho e àqueles trabalhadores que representam, a recursos necessários
2483 para desempenhar seu papel e à informação que permitirá que tenham um retrato verdadeiro e
2484 justo das finanças e de atividades da organização; e

- 2485 – não incentivar o governo a restringir o exercício dos direitos internacionalmente reconhecidos à
2486 liberdade de associação e negociação coletiva nem participar de esquemas de incentivo
2487 baseados em tais restrições.
2488

2489 As organizações podem também desejar considerar a participação, conforme for apropriado, em
2490 organizações relevantes de empregadores como meios de criar oportunidades para o diálogo social
2491 e de estender sua expressão da responsabilidade social através de tais canais.
2492

2493 **6.4.6 Práticas trabalhistas Questão 4: Saúde e segurança no trabalho**

2494 **6.4.6.1 Descrição da questão**

2495 Saúde e segurança no trabalho referem-se à promoção e à manutenção do mais elevado grau de
2496 bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores e de prevenção à perda de saúde causada por
2497 condições de trabalho, a proteção dos trabalhadores dos riscos à saúde e a adaptação do ambiente
2498 ocupacional às capacidades físicas e psicológicas dos trabalhadores.
2499

2500 Os custos financeiros e sociais à sociedade de doenças, ferimentos e morte relacionados ao
2501 trabalho são elevados. A poluição acidental e crônica e outros perigos do local de trabalho que são
2502 prejudiciais para os trabalhadores podem também ter impactos nas comunidades e ou no ambiente.
2503 Para mais informações sobre perigos ambientais ver a Seção 6.5. Questões de saúde e de
2504 segurança surgem a respeito de equipamentos, processos, práticas e substâncias perigosas
2505 (químicas, físicas e biológicas).
2506

2507 Práticas socialmente responsáveis de saúde e segurança podem reduzir custos, melhorar o moral e
2508 aumentar a produtividade.
2509

2510 **6.4.6.2 Ações relacionadas ou expectativas**

2511 Uma organização deveria:

- 2512 – desenvolver, executar e manter uma política da saúde, da segurança e de ambiente que
2513 claramente os estados que a implementação da boa saúde, da segurança e de normas
2514 ambientais não deveriam tratar em confronto com um bom desempenho: os dois se reforçam
2515 mutuamente;
- 2516 – analisar e controlar os riscos da saúde e da segurança envolvidos em suas atividades;
- 2517 – comunicar a informação sobre a exigência que os trabalhadores deveriam seguir todas as
2518 práticas seguras em todas as vezes e se assegurar de que os trabalhadores sigam os
2519 procedimentos apropriados;
- 2520 – fornecer o equipamento de segurança necessário para a prevenção de doenças profissionais e
2521 de acidentes, assim como para tratar as emergências;
- 2522 – reduzir ou eliminar o risco, registrando e investigando toda a saúde e incidentes e problemas de
2523 segurança levantados por trabalhadores;
- 2524 – compreender o específico e as maneiras às vezes diferentes em que as mulheres e os homens
2525 são afetados por riscos da segurança ocupacional e da saúde (OSH), assim como as maneiras
2526 que as pessoas com inabilidades podem ser afetadas;
- 2527 – compreender e aplicar os princípios de gerência de saúde e de segurança, incluindo a hierarquia
2528 dos controles: a eliminação, substituição, controles de engenharia, controles administrativos,
2529 procedimentos do trabalho e o equipamento protetor pessoal;
- 2530 – reconhecer que os perigos físico-sociais no local de trabalho podem contribuir ou conduzir ao
2531 stress e doença ocupacional;
- 2532 – fornecer o treinamento adequado em todas as questões relevantes a todos o pessoal relevantes;
- 2533
- 2534
- 2535
- 2536

- 2537 – respeitar o princípio que as medidas da saúde e da segurança não deveriam envolver despesas
2538 por trabalhadores; e
- 2539 – adotar os sistemas da saúde, da segurança e do ambiente que são baseados na participação
2540 dos trabalhadores interessados e que reconhecem e respeitam os direitos dos trabalhadores a:
- 2541 – informações exatas e completas a respeito dos riscos da saúde e da segurança e as melhores
2542 práticas usadas para endereçar estes riscos;
- 2543 – inquirir livremente e ser consultado em todos os aspectos de suas saúde e segurança relativas a
2544 seu trabalho;
- 2545 – recusar o trabalho que razoavelmente é considerado como representando um perigo iminente ou
2546 sério a sua vida ou saúde ou às vidas e à saúde de outro;
- 2547 – procurar o conselho exterior;
- 2548 – relatar matérias de saúde e de segurança às autoridades relevantes;
- 2549 – participam e os processos e decisões d segurança e saúde; e
- 2550 – estar livre de ameaça das represálias para fazer qualquer destas coisas [16] [17] [34] [36] [50]
2551 [51] [52] [53] [63] [64] [67] [68] [75].
2552

Caixa 8 - Comitês conjuntos empregados-direção sobre saúde e segurança

Um programa de saúde e segurança ocupacional eficaz depende do envolvimento dos trabalhadores. Os comitês conjuntos empregados-direção sobre saúde e segurança podem ser a parte mais valiosa do programa de saúde e segurança da organização. Os comitês conjuntos podem:

- reunir informação;
- desenvolver e disseminar manuais da segurança e programas de treinamento;
- relatar, registrar e investigar acidentes; e
- inspecionar e responder aos problemas levantados por empregados.

Os representantes do trabalhador nestes comitês não deveriam ser apontados pela gerência mas serem eleitos pelos próprios trabalhadores. A sociedade nestes comitês deveria igualmente ser dividida entre representantes da gerência e do trabalhador e deveria incluir homens e mulheres sempre que possível. Os comitês deveriam ser do tamanho suficiente para todos os turnos, seções e posições da organização a serem representados. Não deveriam ser considerados um substituto para sindicatos ou conselhos de trabalho.

6.4.7 Práticas trabalhistas Questão 5: Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho

6.4.7.1 Descrição da questão

O desenvolvimento humano inclui o processo de ampliar as escolhas das pessoas através da expansão das capacidades e funcionalidades humanas, permitindo assim a mulheres e homens levarem vidas longas e saudáveis, serem instruídos e terem um padrão de vida aceitável. O desenvolvimento humano inclui também o acesso às oportunidades políticas, econômicas e sociais de ser criativo e produtivo e apreciar o respeito próprio e um sentido de pertencer a uma comunidade e contribuir para uma sociedade.

Os empregadores podem usar a política e as iniciativas do local de trabalho a um desenvolvimento humano mais amplo endereçando questões sociais importantes, tais como lutar contra a discriminação, equilibrar as responsabilidades da família e promover saúde e bem estar. Podem também usar a política e as iniciativas do local de trabalho para aumentar a capacidade e a

2589 empregabilidade dos indivíduos. A empregabilidade refere-se às experiências, as competências e as
2590 qualificações que aumentam a capacidade de um indivíduo de fixar e manter trabalho aceitável. As
2591 organizações têm todo interesse em facilitar a instrução, o treinamento e a aprendizagem por toda a
2592 vida dos trabalhadores. Estas ações contribuem significativamente para a promover os interesses
2593 das próprias organizações - assim como aqueles dos trabalhadores individuais, da economia e da
2594 sociedade no conjunto - em termos de capacidades, da motivação, da eficácia, da produtividade e
2595 do desempenho total dos homens e das mulheres quem empregam.

2596 2597 **6.4.7.2 Ações relacionadas ou expectativas**

2598
2599 Uma organização deveria [31] [32] [33] [40] [54] [55] [56] [57] [77] [78]:
2600

- 2601 – fornecer aos trabalhadores acesso ao desenvolvimento , treinamento e aprendizado de
2602 habilidades e a oportunidades de avanço na carreira em uma base igual e não discriminatória;
- 2603 – assegurar que, quando necessários, os trabalhadores sejam ajudados à transição a novo
2604 emprego através dos sistemas de reconhecimento das habilidades;
- 2605 – respeitar as responsabilidades de família dos trabalhadores fornecendo horários de trabalho
2606 razoáveis e através de outras políticas e facilidades, tais como creches e licença-maternidade,
2607 que podem ajudar os trabalhadores a atingirem um equilíbrio apropriado entre trabalho e vida
2608 pessoal;
- 2609 – não discriminar com base em raça, cor, gênero, orientação sexual, religião, afiliação política,
2610 nacionalidade, origem social, idade ou condição de HIV/AIDS de qualquer natureza em práticas
2611 do emprego; isto inclui recrutamento, seleção, acesso a treinamento, promoção e rescisão;
- 2612 – tomar ações positivas para prevenir-se para a proteção e progresso de grupos vulneráveis tais
2613 como trabalhadores indígenas e migrantes, assim como trabalhadores com incapacidades (ver
2614 Caixa 5);
- 2615 – considerar estabelecer ou participar de programas apropriados que tratam de questões como o
2616 desemprego da juventude , o subemprego das mulheres e a sub-representação de mulheres em
2617 posições de destaque; e estabelecer programas conjuntos trabalhadores-gerencias que
2618 promovam saúde e bem estar.

2619 2620 2621 **6.5 O meio ambiente**

2622 2623 **6.5.1 Visão geral do meio ambiente**

2624 2625 **6.5.1.1 Organizações e o meio ambiente**

2626
2627 As decisões e as atividades das organizações invariavelmente têm um impacto no ambiente natural,
2628 não importa onde estejam localizadas. Estes impactos podem estar associados ao uso pela
2629 organização de recursos, vivos ou não, da geração de poluição e de resíduo, e das implicações de
2630 suas atividades, produtos e serviços em habitats naturais. Para reduzir seus impactos ambientais,
2631 as organizações deveriam adotar uma abordagem integrada que leva em consideração as
2632 implicações econômicas, sociais e ambientais mais amplas de suas decisões e atividades.
2633

2634 2635 **6.5.1.2 O meio ambiente e a responsabilidade social**

2636
2637 A sociedade está enfrentando muitos desafios ambientais que incluem o esgotamento de recursos
2638 naturais, a poluição, a mudança de clima, a destruição do habitat, a perda de espécies e o colapso
2639 de ecossistemas inteiros. A medida que a população cresce e nosso consumo aumenta, estas
2640 questões estão tornando-se ameaças crescentes à segurança humana e à saúde e o bem-estar da

2641 sociedade. As questões ambientais, a nível local e global, estão interconectadas. Tratá-las exige
2642 uma abordagem abrangente, sistemática e coletiva.

2643

2644 A responsabilidade ambiental é uma pré-condição para sobrevivência e prosperidade dos seres
2645 humanos., Isto é também um aspecto importante de responsabilidade social. As questões
2646 ambientais são proximamente ligadas aos direitos humanos, participação e desenvolvimento da
2647 comunidade, e outros assuntos essenciais de responsabilidade social. Também exigem uma
2648 consideração adequada de educação, já que a educação ambiental é fundamental para promover o
2649 desenvolvimento de sociedades e estilos de vida sustentáveis.

2650

2651 **6.5.2 Princípios e considerações**

2652

2653 **6.5.2.1 Princípios**

2654

2655 Uma organização deveria respeitar e promover os seguintes princípios ambientais:

2656

2657 – **responsabilidade ambiental:** Além de atender exigências nacionais estatutárias e regulatórias,
2658 uma organização deveria aceitar a responsabilidade pelos danos ambientais causados por suas
2659 atividades, produtos e serviços em áreas rurais e urbanas e no mais amplo ambiente natural.
2660 Deveria agir para melhorar seu próprio desempenho, assim como o desempenho sob seu
2661 controle ou esfera de influência;

2662 – **abordagem de precaução:** uma organização deveria apoiar uma abordagem de precaução em
2663 relação aos desafios ambientais. Onde há ameaças de dano sério ou irreversível, a falta de
2664 certeza científica completa não deveria ser usada como uma razão para adiar medidas eficazes
2665 em termo de custo que impeçam a degradação ambiental (Princípio 15 da Declaração do Rio
2666 [114]. Ao realizar avaliações sobre risco à saúde humana e ao ambiente, suposições
2667 conservadoras deveriam ser feitas para tratar de incertezas ou falta de dados;

2668 – **gestão de risco ambiental:** uma organização deveria executar programas usando uma
2669 perspectiva baseada em análise de risco e sustentabilidade para avaliar e reduzir riscos
2670 ambientais das atividades, dos produtos e dos serviços dentro de uma perspectiva de ciclo de
2671 vida. Uma organização deveria desenvolver e implementar atividades que despertem a
2672 consciência e procedimentos de resposta emergencial para reduzir os danos ambientais , de
2673 saúde e de segurança causados por acidentes e para comunicar informação sobre incidentes
2674 ambientais às autoridades competentes e comunidades locais.

2675 – **o poluidor pagador:** uma organização deveria arcar com o custo da poluição causada por suas
2676 atividades, produtos e serviços de acordo com a extensão do dano ambiental para a sociedade e
2677 a ação corretiva exigida, ou com o grau que a poluição excede um nível aceitável (princípio 16
2678 da Declaração do Rio [114]. Uma organização deveria usar o princípio que o poluidor paga para
2679 internalizar o custo da poluição e quantificar os benefícios econômicos e ambientais de impedir a
2680 poluição ao invés de abrandar seus efeitos.

2681

2682 **6.5.2.2 Considerações**

2683

2684 Em suas atividades da gestão ambiental, uma organização deveria avaliar a relevância, , e emprego
2685 quando apropriado, das seguintes aproximações e técnicas:

2686

2687 – **gerenciamento do ciclo de vida:** esta abordagem conecta as dimensões econômicas, sociais e
2688 ambientais das atividades, serviços e produtos durante todo seu ciclo de vida - das matérias-
2689 primas e geração da energia, pela produção e o uso, até a eliminação ou recuperação no fim da
2690 vida. Uma organização deveria considerar o desempenho ambiental das atividades, produtos e
2691 serviços sobre seu ciclo de vida;

2692 – **produção mais limpa e eco-eficiência:** são estratégias para satisfazer as necessidades
2693 humanas através do uso de recursos mais eficientemente e geração de menos poluição e

2694 resíduo. Um foco importante está em fazer melhorias na origem ao invés de no fim de um
2695 processo ou de uma atividade. Abordagens de produção mais limpa e eco-eficiência incluem:
2696 melhorar práticas de manutenção, modernizar ou introduzir tecnologias novas ou processos,
2697 reduzir uso de materiais e de energia, eliminar ou gerenciar com segurança materiais tóxicos e
2698 perigosos, e melhorar projetos de produto e de serviço;

2699 – **uma abordagem de sistema de produto-serviço:** isto pode ser usado para desviar o foco da
2700 venda de produtos para a venda ou fornecimento de um sistema de produtos e de serviços que
2701 juntos satisfazem as necessidades do consumidor. Os sistemas de produto-serviço incluem o
2702 *leasing*, locação ou compartilhamento de produtos, combinação de produtos e pagamento-por-
2703 serviço. Tais sistemas podem reduzir o uso de material, separar a receita dos fluxos de
2704 materiais, e envolver os stakeholders na promoção da responsabilidade estendida do produtor
2705 através do ciclo de vida do produto e serviço concomitante;

2706 – **uso de tecnologias e de práticas ambientais sadias:** uma organização deveria buscar adotar,
2707 e quando apropriado, promover o desenvolvimento e a difusão das tecnologias e serviços
2708 ambientais sadios (Princípio 9 da Declaração do Rio [14]); e

2709 – **compras sustentáveis:** em suas decisões de compras, uma organização deveria levar em
2710 consideração o desempenho ambiental e social do produto ou serviço que está sendo comprado,
2711 através de seu ciclo de vida inteiro, e sempre que possível deveria dar prioridade ao
2712 desempenho baseado em critérios baseados em rotulagem ambiental.
2713

2714 6.5.3 Questão ambiental 1: Prevenção da poluição

2715 6.5.3.1 Descrição da questão

2716 Uma organização pode melhorar seu desempenho ambiental prevenindo a poluição que inclui
2717 emissões no ar, descargas à água, a geração de resíduos sólidos ou líquidos, contaminação da
2718 terra e solos, o uso e eliminação de produtos químicos tóxicos e perigosos, e a outras poluições de
2719 suas atividades, produtos e serviços. Mais especificamente, as diferentes formas de poluição
2720 envolvem o seguinte:
2721
2722
2723

2724 – **Emissões ao ar:** As emissões ao ar de uma organização de poluentes como chumbo, mercúrio,
2725 compostos orgânicos voláteis (COVs), dióxido de enxofre (SO₂), óxidos de nitrogênio (Nox),
2726 dioxinas, partículas e substâncias que esgotam o ozônio podem causar danos ambientais e de
2727 saúde que podem afetar homens e mulheres de forma diferente. Estas emissões podem vir
2728 diretamente das instalações de uma organização, ou serem causadas indiretamente pelo uso de
2729 seus produtos ou serviços ou pela geração da eletricidade que consome.

2730 – **descargas à água:** Uma organização pode fazer com que a água torne-se poluída através de
2731 emissões diretas, intencionais ou acidentais em áreas superficiais de água, ou de
2732 transbordamentos involuntários na superfície da água ou de infiltrações nos lençóis freáticos.
2733 Estas descargas podem vir diretamente das instalações da fábrica ou serem causadas
2734 indiretamente pelo uso de seus produtos e serviços.

2735 – **Resíduo:** As atividades, produtos e serviços de uma organização podem levar à geração de
2736 resíduo líquido ou sólido que, se controlado imprópriamente, pode causar a contaminação do ar,
2737 da terra, da água e do solo. A gestão responsável de resíduo busca evitar o resíduo e segue a
2738 hierarquia de redução de resíduo: redução da fonte geradora; reutilização; reciclagem e re-
2739 processamento; tratamento do resíduo; e eliminação do resíduo.

2740 – **Liberção de produtos químicos tóxicos e perigosos:** Uma organização que utiliza ou produz
2741 produtos químicos tóxicos e perigosos (tanto de ocorrência natural quanto feita pelo homem)
2742 pode afetar adversamente ecossistemas e a saúde humana através de impactos agudos
2743 (imediatos) ou crônicos (de longo prazo) resultante de emissões ou liberações. Isto pode afetar
2744 homens e mulheres de forma diferente.

- 2745 – **Outras formas identificáveis de poluição:** As atividades, produtos e serviços de uma
2746 organização podem causar outras formas de poluição que afetam negativamente a saúde e o
2747 bem-estar das comunidades e que podem afetar diferentemente homens e mulheres. Estas
2748 incluem: barulho, odor, visual, vibração, radiação, agentes infecciosos (por exemplo, vírus ou
2749 bactérias) ou perigos biológicos, emissões de fontes não-pontuais e acidentes biológicos (por
2750 exemplo, espécies invasivas)

2751

2752 **6.5.3.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

2753

2754 Para melhorar o desempenho de suas atividades, produtos e serviços na prevenção da poluição,
2755 uma organização deveria:

2756

- 2757 – identificar as fontes de poluição e de resíduo associadas a suas atividades, produtos e serviços.
2758 Estes podem incluir emissões ao ar, emissões à água e terra, eliminação de resíduo, liberação
2759 de produtos químicos tóxicos e perigosos e outras formas da poluição;
- 2760 – medir, registrar e reportar todas e qualquer fonte relevante de poluição
- 2761 – implementar medidas visando prevenir a poluição e o resíduo, usando a hierarquia de redução
2762 de resíduo, e assegurar a gestão apropriada da poluição e do resíduo inevitáveis;
- 2763 – divulgar publicamente as quantidades e os tipos de materiais tóxicos e perigosos relevantes e
2764 significativos usados e liberados como parte de suas atividades, incluindo os riscos conhecidos
2765 destes materiais à saúde humana e ao ambiente; e
- 2766 – implementar um programa para identificar e prevenir sistematicamente o uso de produtos
2767 químicos proibidos e, sempre que possível, o uso dos produtos químicos identificados como
2768 sendo de preocupação pelo público, de todas as atividades, produtos e serviços dentro de seu
2769 controle ou esfera de influência. Os produtos químicos a evitar incluem, mas não são limitados a:
2770 substâncias que esgotam o ozônio [117], poluentes orgânicos persistentes [123] e a Convenção
2771 de Roterdã [124], inseticidas perigosos (assim definidos pela Organização Mundial de Saúde), e
2772 produtos químicos definidos como carcinogênicos (incluindo o tabaco), mutagênicos, tóxicos
2773 para a reprodução, persistentes e bio-acumulativos, e da interrupção endócrina.
- 2774 – Implementar um programa de prevenção química e um plano para cobrir acidentes e incidentes
2775 dentro e fora, envolvendo todos os stakeholders relevantes (incluindo trabalhadores, autoridades
2776 e comunidade local) Isto inclui entre outros materiais, identificação de riscos, avaliação dos
2777 riscos, procedimentos de notificação e sistemas de comunicação tão bem como educação
2778 pública e informação.

2779

2780 **6.5.4 Questão ambiental 2: Uso de recurso sustentável**

2781

2782 **6.5.4.1 Descrição da questão**

2783

2784 Para assegurar no futuro a disponibilidade dos recursos, os padrões de consumo e necessidade da
2785 produção atuais deveriam mudar de modo que operem dentro da capacidade de sustentação da
2786 Terra. O uso sustentável de um recurso significa que está usado em uma taxa que seja menor do
2787 que, ou igual a, sua taxa de reposição natural. Uma organização pode progredir para o uso de
2788 recurso sustentável usando eletricidade, combustíveis, matérias primas e material processado, terra
2789 e água de forma mais responsável, e combinando ou substituindo recursos não-renováveis por
2790 recursos renováveis. Três pontos chave para melhorias da eficiência são:

2791

- 2792 – **Eficiência de energia:** Uma organização pode implementar programas de eficiência de energia
2793 para reduzir a demanda de energia para edifícios, transporte, processos de produção, aparelhos
2794 e equipamento eletrônicos, e a provisão de serviços. As melhorias da eficiência no uso de
2795 energia precisam também complementar esforços para avançar o uso sustentável de recursos
2796 alternativos tais como a biomassa.

2797 – **a conservação e o acesso à água** Uma organização pode conservar a água e tomar as
2798 decisões que protegem o acesso justo e sustentável aos recursos de água doce dentro de sua
2799 bacia hidrográfica. A água, incluindo a provisão de água de beber segura e confiável e o
2800 saneamento prestam serviços de manutenção, é uma necessidade humana fundamental e um
2801 direito humano básico. Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (Caixa 12) incluem a
2802 provisão do acesso sustentável à água de beber segura.

2803 – **Eficiência dos materiais:** Uma organização pode executar programas da eficiência dos
2804 materiais para reduzir a carga ambiental causada pelo uso de matérias- primas para processos
2805 de produção ou para produtos acabados usados em suas atividades e/ou na entrega de seus
2806 serviços. O uso de materiais causa numerosas cargas ambientais diretas e indiretas associadas
2807 por exemplo com o impacto em ecossistemas da mineração e florestas, e nas emissões
2808 resultando do uso, do transporte e do processamento dos materiais.

2809

2810 **6.5.4.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

2811

2812 Em relação a todas suas atividades, produtos e serviços uma organização deveria:

2813

- 2814 – identificar as fontes de uso de energia, de água e do outros materiais para uso;
- 2815 – medir, registrar e reportar todos os usos relevantes e significativos de energia, água e outros
2816 materiais;
- 2817 – implementar medidas de eficiência de recursos para reduzir seu uso de energia, água e outros
2818 materiais, considerando indicadores de melhores práticas e outros *benchmarks*;
- 2819 – complementar ou substituir recursos não-renováveis com fontes alternativas renováveis e de
2820 baixo impacto; e
- 2821 – gerenciar os recursos hídricos para assegurar o acesso justo para todos os usuários dentro de
2822 sua bacia hidrográfica.

2823

2824 **6.5.5 Questão ambiental 3: Atenuação da mudança de clima e adaptação**

2825

2826 **6.5.5.1 Descrição da questão**

2827

2828 Reconhece-se que as emissões do gás do efeito estufa (*greenhouse gas* - GHG) das atividades
2829 humanas tais como dióxido de carbono (CO₂) e metano (CH₄) são a causa mais provável da
2830 mudança no clima global, que está tendo impactos significativos no ambiente natural e humano [14].
2831 Entre as tendências observadas e antecipadas estão: temperaturas mais elevadas, mudanças em
2832 padrões de chuva, ocorrências mais freqüentes de eventos extremos do tempo, elevação do nível
2833 mar, e mudanças dos ecossistemas, da agricultura e da pesca. Prevê-se que a mudança climática
2834 pode passar por um ponto de inflexão, depois do qual as mudanças seriam sentidas bem mais
2835 amplamente e agudamente e seriam muito mais difíceis de serem tratadas.

2836

2837 Toda organização é responsável pela emissão de algum GHG (direta ou indiretamente) e será
2838 impactada de algum modo pela mudança de clima. Há implicações para as organizações tanto em
2839 termos de minimizar suas próprias emissões de GHG (atenuação), quanto no planejamento para um
2840 clima em mudança (adaptação). Adaptar-se à mudança de clima tem implicações sociais na forma
2841 de efeitos na saúde, na prosperidade e nos direitos humanos.

2842

2843 **6.5.5.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

2844

2845 **6.5.5.2 .1 Mitigação da mudança de clima**

2846

2847 Para mitigar os impactos da mudança de clima relacionados com suas atividades, produtos e
2848 serviços, uma organização deveria:

2849

- 2850 – identificar as fontes diretas e indiretas de emissão de GHG e definir seus limites (objetivos) de
2851 responsabilidade
- 2852 – medir, registrar e reportar todas as emissões relevantes e significativas de GHG, usando
2853 preferivelmente métodos definidos em normas internacionalmente acordadas (ver Anexo A para
2854 alguns exemplos de iniciativas e de normas);
- 2855 – implementar medidas para reduzir as emissões diretas e indiretas de GHG dentro de seu
2856 controle e esfera de influência;
- 2857 – reduzir sua dependência de combustíveis fósseis, e fazer uso de tecnologias de baixa emissão e
2858 de fontes de energia renováveis com o objetivo de reduzir as emissões de GHG, levando em
2859 consideração as possíveis conseqüências sociais e ambientais do uso crescente de tais fontes;
- 2860 – evitar a liberação de emissões de GHG (particularmente aquelas que causam também o
2861 esgotamento do ozônio) dos processos ou equipamentos incluindo aquecimento, ventilação e
2862 unidades de condicionamento de ar;
- 2863 – buscar a neutralidade de carbono implementando as emissões remanescentes de GHG através
2864 de programas de captura de carbono ou dando suporte a programas de redução de emissões;
- 2865 – considerar oportunidades relevantes para as negociações de emissões, instrumentos similares
2866 de mercado e mecanismos de desenvolvimento que usam metodologias reconhecidas e que são
2867 fornecidas sob acordos internacionais tais como a *UN Framework Convention on Climate
2868 Change (UNECCC)* .
2869

2870 **6.5.5.2.2 Adaptação às mudanças de clima**

2871
2872 Para reduzir a vulnerabilidade às mudanças de clima, uma organização deveria:
2873

- 2874 – considerar as predições de clima futuras para identificar riscos e integrar a adaptação a
2875 mudanças de clima em sua tomada de decisão. Isto deveria ser feito para implementar medidas
2876 de reação a impactos existentes ou antecipados e para aumentar a capacidade de stakeholders
2877 dentro de sua esfera de influencia e
- 2878 – identificar oportunidades para evitar ou minimizar os danos de desastres naturais associados à
2879 mudança de clima e tirar vantagem de oportunidades, sempre que possível, de ajustar-se às
2880 condições em mudança;

2881 **Caixa 9 – Exemplos de ações de adaptação, tomadas por organizações públicas e** 2882 **outras**

2883
2884 Exemplos incluem:
2885

- 2886 – planejar o uso da terra, projetos de zoneamento e de infra-estrutura e manutenção levando em
2887 consideração as implicações de um clima em mudança e maior incerteza climática, e a
2888 possibilidade de condições de tempo cada vez mais severas que incluem inundações, ventos
2889 fortes ou calor intenso; e
- 2890 – desenvolver tecnologias e técnicas de agricultura, indústria, medicina e outras e torná-las
2891 acessíveis àqueles que necessitarem, assegurando a segurança à água potável, ao
2892 saneamento, ao alimento e a outros recursos críticos à saúde humana.
2893

2894 **6.5.6 Questão ambiental 4: Proteção e restauração do ambiente natural**

2895 **6.5.6.1 Descrição da questão**

2896 Durante os 50 últimos anos, a atividade humana modificou ecossistemas mais rapidamente e
2897 extensivamente do que em qualquer outro período comparável na história. A demanda de
2898 crescimento rápido por recursos naturais resultou numa substancial e frequentemente irreversível
2899
2900

2901 perda de habitat e de diversidade de vida na terra [81]. Vastas áreas – urbanas e rurais – tem sido
2902 transformadas pela ação humana

2903

2904 Uma organização pode tornar-se mais socialmente responsável agindo para proteger e restaurar o
2905 ambiente natural e os ecossistemas provendo serviços (por exemplo, alimento e água), regulando
2906 serviços (por exemplo, regulação do clima) serviços culturais (por exemplo, recreação) e serviços de
2907 suporte (por exemplo, formação de solo) [81] Aspectos chave desta questão incluem:

2908

2909 – **Avaliando, protegendo e restaurando serviços de ecossistemas:** Os ecossistemas
2910 contribuem para o bem-estar da sociedade proporcionando serviços tais como água fresca,
2911 alimento, combustível, controle de inundações, solo, polinizadores, fibras naturais, recreação, e
2912 absorção de poluição e de resíduo. À medida que os ecossistemas são degradados ou
2913 destruídos, perdem a habilidade de proporcionar estes serviços.

2914 – **Avaliando e protegendo a biodiversidade:** A biodiversidade é a variedade de vida em todas as
2915 suas formas, níveis e combinações. Isto inclui a diversidade de ecossistemas, a diversidade de
2916 espécies, e a diversidade genética [118]. Proteger a biodiversidade visa assegurar a
2917 sobrevivência de espécies terrestres e aquáticas, a variação genética, e ecossistemas naturais
2918 [119,120].

2919 – **Utilizando a terra e os recursos naturais sustentavelmente:** Um projeto de utilização da terra
2920 de uma organização pode proteger ou degradar o habitat, a água, o solo, e os ecossistemas.

2921 – **Antecipando desenvolvimento urbano e rural de forma ambientalmente sadia** Decisões de
2922 operações das organizações podem ter impactos significativos no ambiente urbano e/ou rural e
2923 em seus ecossistemas relacionados. Estes podem ser associados com, por exemplo,
2924 planejamento edificação e construção urbana, sistemas de transporte, gerência do desperdício e
2925 da água de esgoto, e as técnicas agrícolas aplicadas.

2926

2927 **6.5.6.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

2928

2929 Em relação a todas suas atividades, produtos e serviços, uma organização deveria:

2930

2931 – identificar os impactos adversos potenciais nos serviços e na biodiversidade do ecossistema e
2932 tomar medidas para eliminar ou minimizar estes impactos;

2933 – quando praticável e apropriado, participar de mecanismos de mercado para internalizar o custo
2934 dos danos ambientais causados e para criar valor econômico na proteção aos serviços do
2935 ecossistema;

2936 – dar a mais alta prioridade para evitar a perda de ecossistemas naturais, em seguida para
2937 restaurar ecossistemas, e finalmente, se as duas ações anteriores não forem possíveis, para
2938 compensar as perdas através de ações que levam a um ganho líquido em serviços ecológicos
2939 com o tempo;

2940 – considerar uma estratégia integrada para a administração da terra, da água e dos ecossistemas
2941 que promova a conservação e o uso sustentável em uma maneira socialmente equitativa;

2942 – tomar medidas para preservar toda espécie endêmica ou posta em perigo ou habitats que
2943 puderem ser adversamente afetados;

2944 – adotar práticas de desenvolvimento sustentável, de projeto, de agricultura e de operação
2945 considerando os danos ambientais possíveis resultantes de suas decisões na utilização da terra
2946 incluindo decisões relacionadas a desenvolvimento agrícola e urbano;

2947 – incorporar a proteção do habitat natural, pantanais, florestas, corredores de animais selvagens,
2948 áreas protegidas e terras agrícolas no planejamento da expansão e do desenvolvimento do
2949 ambiente construído [88,116,120];

2950 – adotar práticas sustentáveis de agricultura, pesca e silvicultura como definidas nas normas e
2951 esquemas de certificação;

- 2952 – uso progressivo da grandeza de proporção dos produtos para fornecedores reunirem
2953 requerimentos das normas e certificações de planos (veja exemplo no anexo A e Bibliografia); e
- 2954 – evitar abordagens que conduzam à extinção de espécies, ou à distribuição ou proliferação da
2955 espécies invasivas.

2956
2957
2958

6.6 Práticas justas de operação

2959
2960
2961

6.6.1 Visão geral das práticas justas de operação

2962
2963
2964

6.6.1.1 Organizações e práticas justas de operação

2965 As práticas justas de operação referem-se à conduta ética nas transações de uma organização com
2966 outras organizações. Isto inclui relações entre organizações e agências governamentais, assim
2967 como entre organizações e suas parceiras, fornecedores, contratantes, concorrentes e associações
2968 das quais são membros.

2969 Questões de práticas justas de operação surgem nas áreas anticorrupção, envolvimento
2970 responsável na esfera pública, concorrência justa, promovendo a responsabilidade social nas
2971 relações com outras organizações; e respeito aos direitos de propriedade.

2972
2973
2974

6.6.1.2 Práticas justas de operação e responsabilidade social

2975 Na área da responsabilidade social, as práticas justas de operação são sobre como as organizações
2976 utilizam seu relacionamento com outras organizações para gerar resultados positivos. Os resultados
2977 positivos podem ser conseguidos ao prover liderança e promover a adoção de responsabilidade
2978 social mais amplamente por toda sua esfera de influência.

2979
2980
2981

6.6.2 Princípios e considerações

2982 O comportamento ético é fundamental para estabelecer e sustentar relações legítimas e produtivas
2983 entre organizações. Conseqüentemente, o cumprimento, promoção e incentivo das normas de
2984 comportamento ético são a base de todas as práticas justas de operação. A prevenção da corrupção
2985 e a participação política responsável dependem do respeito pelo papel da lei, da aderência às
2986 normas éticas, responsabilidade e transparência. A concorrência justa e o respeito aos direitos de
2987 propriedade não podem ter sucesso se as organizações não se tratam umas com as outras
2988 honestamente, equitativamente e com integridade.

2989
2990
2991

6.6.3 Práticas justas de operação Questão 1: Anticorrupção

2992
2993
2994

6.6.3.1 Descrição da questão

2995 A corrupção é o abuso do poder confiado para o ganho ilegítimo. A corrupção tem dois aspectos,
2996 ativo e passivo (por exemplo: oferecendo um suborno e aceitando um suborno). A corrupção pode
2997 tomar muitas formas e pode ser relacionada a gêneros (por exemplo: suborno de funcionários
2998 públicos locais e estrangeiros, corrupção no setor privado, concessão de favores sexuais, conflito de
2999 interesses, fraude, lavagem de dinheiro e influência em negócios).

3000 A corrupção mina o ambiente ético de uma organização, e pode colocá-la em risco de processo
3001 criminal assim como de sanções civis e administrativas. Entre outros efeitos, a corrupção pode
3002 também violar direitos humanos, corroer processos políticos e danificar o ambiente. Pode também
3003 distorcer a concorrência e impedir a redistribuição de riqueza e crescimento econômico.

3004
3005
3006
3007

3008 **6.6.3.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3009
3010 Para impedir a corrupção e o suborno, uma organização deveria:

- 3011
- 3012 – identificar os riscos de corrupção e implementar, aplicar e melhorar políticas e práticas que se
- 3013 oponham a corrupção, pagamentos da simplificação, suborno e extorsão;
- 3014 – prover liderança, comprometimento e supervisão;
- 3015 – apoiar trabalhadores e agentes em seus esforços para erradicar o suborno e a corrupção e para
- 3016 fornecer incentivo ao progresso;
- 3017 – treinar e aumentar a consciência dos empregados masculinos e femininos e agentes sobre a
- 3018 corrupção e como reagirem à corrupção;
- 3019 – verificar e confirmar que a remuneração de seus empregados e agentes é apropriada e somente
- 3020 para serviços legítimos;
- 3021 – incentivar empregados e agentes a relatar violações das políticas da organização adotando
- 3022 mecanismos que permitam reportar sem medo de represália ou perda de emprego;
- 3023 – levar violações da lei criminal à atenção das autoridades competentes relevantes; e
- 3024 – trabalhar para opor-se à corrupção influenciando outros a adotarem práticas similares
- 3025

3026 **6.6.4 Práticas justas de operação Questão 2: Envolvimento político responsável**

3027

3028 **6.6.4.1 Descrição da questão**

3029

3030 As organizações podem apoiar o processo político e incentivar o desenvolvimento da política de

3031 pública que beneficie a sociedade como um todo. As organizações deveriam evitar comportamentos

3032 que pode corroer o processo político.

3033

3034 **6.6.4.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3035

3036 Uma organização deveria:

3037

- 3038 – treinar e aumentar a consciência dos empregados e dos agentes sobre envolvimento e
- 3039 contribuições políticas responsáveis;
- 3040 – ser transparente a respeito de suas atividades relativas a *lobby*, a contribuições políticas e à
- 3041 participação política;
- 3042 – estabelecer políticas e diretrizes para controlar as atividades de pessoas que advogam em nome
- 3043 da organização;
- 3044 – evitar contribuições políticas que equivalem a uma tentativa de controlar os políticos em favor de
- 3045 uma causa específica; e
- 3046 – evitar atividades de *lobby* que envolvam informação errônea, violação, ameaça ou obrigação.

3047

3048 **6.6.5 Práticas justas de operação Questão 3: Concorrência leal**

3049

3050 **6.6.5.1 Descrição da questão**

3051

3052 A concorrência justa e abrangente estimula a eficiência, reduz os custos de bens e os serviços,

3053 promove a inovação, assegura que todas as organizações tenham oportunidades iguais, incentiva o

3054 desenvolvimento de produtos ou processos novos ou melhorados e, a longo prazo, aumenta o

3055 crescimento econômico e o padrão de vida. A anti-competitividade leva ao risco de prejudicar a

3056 reputação da organização com seus stakeholders; e pode criar problemas legais. Quando as

3057 organizações recusam a engajar-se num comportamento anti-competitivo, ajudam a construir um

3058 clima de tolerância zero, que beneficia a todos.

3059
3060
3061
3062
3063
3064
3065
3066
3067
3068
3069
3070
3071
3072
3073
3074
3075
3076
3077
3078
3079
3080
3081
3082
3083
3084
3085
3086
3087
3088
3089
3090
3091
3092
3093
3094
3095
3096
3097
3098
3099
3100
3101
3102
3103
3104
3105
3106
3107
3108
3109
3110
3111

Há muitas formas de comportamento anti-competitivo, alguns exemplos incluem práticas como: fixação de preços, onde as partes acordam vender o mesmo produto ou serviço a um mesmo preço; licitação fraudulenta, onde as partes acordam fixar uma oferta para a concorrência; e política de preços predatória, vendendo um produto a um preço muito baixo com a intenção de excluir concorrentes do mercado.

6.6.5.2 Ações e/ou expectativas relacionadas

Para promover a concorrência leal, uma organização deveria:

- conduzir suas atividades em uma maneira consistente com a legislação de concorrências e cooperar com as autoridades sobre competição
- estabelecer procedimentos e outras proteções para impedir engajar-se com ou ser cúmplices do comportamento anti-competitivo;
- promover a consciência no empregado da importância da conformidade com legislação de concorrência e concorrência leal; e
- suporte às políticas públicas que incentivam a concorrência, incluindo práticas antitruste e anti-*dumping* e regulamentos locais.

6.6.6 Práticas justas de operação Questão 4: Promovendo a responsabilidade social na esfera de influência

6.6.6.1 Descrição da questão

Uma organização, incluindo organizações públicas, pode influenciar outras organizações através do exercício de suas decisões de aquisição e compras, e mais amplamente na cadeia de valor, assim como através da liderança e do aconselhamento para promover a adoção em grande escala e suporte aos princípios e à prática da responsabilidade social. Pode também estimular a demanda por bens e serviços socialmente responsáveis. Estas ações não deveriam ser vistas como a substituição do papel das autoridades em implementar e reforçar leis e regulamentos.

6.6.6.2 Ações e/ou expectativas relacionadas

Uma organização deveria:

- Incorporar critérios éticos, sociais, ambientais e de igualdade de gêneros, incluindo a saúde e a segurança, em políticas de compra, distribuição e contratação;
- incentivar outras organizações a adotarem políticas similares, sem concessões a comportamentos anti-competitivos;
- realizar investigações e monitoração relevantes e apropriadas das organizações com as quais possuem relações, de modo que suas ações não comprometam os compromissos da organização com a responsabilidade social;
- considerar o fornecimento de suporte a PMEs, incluindo assistindo-as com consciência crescente sobre questões de responsabilidade social, melhores práticas e assistência adicional quando apropriada; e
- participar ativamente do aumento da consciência das organizações com as quais possuem relações em questões e princípios de responsabilidade social.

6.6.7 Práticas justas de operação Questão 5: Respeito pelos direitos de propriedade

6.6.7.1 Descrição da questão

3112 Os direitos de propriedade abrangem tanto a propriedade física quanto a propriedade intelectual e
3113 incluem o interesse em terra, direitos autorais, patentes, direitos morais e em outros direitos.
3114 Estendem-se também aos direitos que não podem ser reconhecidos por lei, tais como o
3115 conhecimento tradicional de grupos específicos, como grupos indígenas ou a propriedade intelectual
3116 de empregados.

3117
3118 O reconhecimento dos direitos de propriedade promove a segurança de investimento, econômica e
3119 física, assim como incentiva a criação e a invenção.

3120 3121 **6.6.7.2 Ações e/ou expectativas relacionadas**

3122
3123 Uma organização deveria:

- 3124
- 3125 – implementar políticas e práticas que promovam o respeito por direitos de propriedade;
- 3126 – conduzir investigações apropriadas para ter a confiança que tem a propriedade legítima sobre o
3127 uso ou disponibilidade da propriedade;
- 3128 – não engajar-se em atividades que violem os direitos de propriedade, incluindo a falsificação e a
3129 pirataria, ou, de outro lado, transgridam os interesses do consumidor; e
- 3130 – pagar valor justo pela propriedade que adquire ou usa;
- 3131 – considerar os interesses da sociedade, os direitos humanos e necessidades básicas do indivíduo
3132 quando exercitar e proteger seus direitos de propriedade intelectual e física.
- 3133
- 3134

3135 3136 **6.7 Questões do consumidor**

3137 3138 **6.7.1 Visão geral das questões do consumidor**

3139 3140 **6.7.1.1 Questões organizacionais e do consumidor**

3141
3142 As organizações que fornecem bens ou serviços aos consumidores têm responsabilidades em
3143 relação àqueles consumidores. Estas incluem o uso de processos de mercado, de informação e de
3144 contrato justos, transparentes e úteis e a promoção de consumo sustentável. Envolvem também
3145 minimizar riscos no uso de produtos ou de serviços através de projeto, fabricação,
3146 distribuição, fornecimento de informação, serviços de suporte e procedimentos de *recall*. Muitas
3147 organizações coletam e administram informação pessoal e têm a responsabilidade de proteger a
3148 segurança e a privacidade da informação.

3149
3150 As organizações têm significativas oportunidades de contribuir para o consumo sustentável e para o
3151 desenvolvimento sustentável através de produtos e serviços que oferecem e a informação que
3152 fornecem, incluindo informação de uso, reparo e disposição.

3153 3154 **6.7.1.2 Questões do consumidor e responsabilidade social**

3155
3156 Questões do consumidor relacionados com responsabilidade social são referentes a práticas de
3157 mercado, proteção da saúde e segurança, consumo sustentável, solução de disputas, proteção e
3158 privacidade de dados, acesso a produtos e serviços essenciais e educação. As Diretrizes da ONU
3159 para Proteção do Consumidor dão informação fundamental em questões de consumidor e consumo
3160 sustentável.

3161
3162
3163
3164

Caixa 10 - Diretrizes da Organização das Nações Unidas para a Proteção ao Consumidor

As Diretrizes da Organização das Nações Unidas para a Proteção ao Consumidor é o documento internacional mais importante na área da proteção ao consumidor. A Assembléia Geral da ONU adotou estas diretrizes em 1985 por consenso. Em 1999 foram expandidas para incluir provisões sobre consumo sustentável. Elas convidam as nações a proteger consumidores dos perigos à sua saúde e segurança, promovem e protegem os interesses econômicos dos consumidores, permitem com que façam escolhas com informação, fornecem educação para consumidores, disponibiliza eficazes reparações ao consumidor, promove padrões de consumo sustentáveis e garante liberdade para a formação de grupos de consumidores[111]

6.7.2 Princípios e considerações

6.7.2.1 Princípios

Há um número de princípios que deveriam guiar questões de consumidor socialmente responsáveis:

- princípios baseados nos oito direitos do consumidor que sustentam as diretrizes da Organização das Nações Unidas para a Proteção ao Consumidor [111]: Embora estas diretrizes tenham sido escritas para estados, elas dão orientação sobre os valores subjacentes da proteção ao consumidor, que podem ser úteis a organizações quando analisarem suas questões de consumidores. Esses princípios reconhecem o direito a:
 -
 - **satisfação das necessidades básicas** – este é o direito a ter acesso a bens e serviços essenciais básicos, alimentação adequada, roupa, abrigo, cuidados médicos, educação e saneamento;
 - **segurança** - o direito a ser protegido contra produtos, processos de produção e serviços que são perigosos à saúde ou à vida;
 - **ser informado** - o direito a receber dados necessários para fazer uma escolha informada, e a ser protegido contra propaganda e rótulos desonestos ou enganadores;
 - **escolher** - o direito de poder selecionar entre uma gama de produtos e serviços, oferecidos a preços competitivos com a garantia de qualidade satisfatória;
 - **ser ouvido** - o direito a ter interesses do consumidor representados na elaboração e na execução de políticas do governo, e no desenvolvimento de produtos e serviços;
 - **reparação** - o direito de receber um pagamento justo em reivindicações procedentes, incluindo compensação por informação falsa, bens mal produzidos ou serviços insatisfatórios;
 - **instrução de consumidor** - o direito de adquirir o conhecimento e as habilidades necessários para fazer escolhas informadas e confiáveis sobre bens e serviços, estando ciente dos direitos e responsabilidades básicos do consumidor e como atuar com eles; e
 - **um ambiente saudável** - o direito de viver e trabalhar em um ambiente que seja não-ameaçador ao bem-estar de gerações presentes e futuras.
- princípios adicionais:
 - **respeito pelo direito à privacidade** - da Declaração Universal dos Direitos Humanos, artigo 12 [112] – que afirma que ninguém será sujeito à interferência arbitrária em relação à sua privacidade, família, casa ou correspondência, ou aos ataques contra sua honra e reputação. Todos tem o direito à proteção da lei contra tal interferência ou ataques; e

- 3217 – **uma abordagem de precaução** – a Declaração do Rio sobre meio ambiente e
3218 desenvolvimento, onde há as ameaças de dano sério ou irreversível ao ambiente ou à saúde
3219 humana, a falta de completa certeza científica não deveria ser usada como uma razão para
3220 adiar medidas rentáveis para prevenir a degradação ambiental ou dano à saúde humana
3221 [114].
- 3222 – **promoção da igualdade de gênero e empoderamento da mulher** – desenvolvimento do
3223 milênio e providencia numa base adicional para análise de questões do consumidor e
3224 prevenção perpetua para gênero estereotipados (veja box 12)
3225

3226 **6.7.2.2 Considerações**

3227
3228 Embora seja a responsabilidade preliminar do estado assegurar que os direitos à satisfação de
3229 necessidades básicas sejam respeitados, uma organização pode contribuir para o cumprimento
3230 destes direitos. Especialmente em áreas onde o estado não satisfaz ou não pode adequadamente
3231 satisfazer as necessidades básicas das pessoas, as organizações deveriam ser sensíveis ao efeito
3232 que suas ações poderiam ter na capacidade das pessoas de satisfazerem suas necessidades
3233 básicas.
3234

3235 Consumidores vulneráveis deveriam ser tratados com cuidado especial. Têm necessidades
3236 especiais porque podem não saber seus direitos e responsabilidades ou podem ser incapazes de
3237 agir com seu conhecimento. Podem também ser desavisados ou incapazes de avaliar os riscos
3238 potenciais associados com os produtos ou serviços ou ser incapazes de fazer julgamentos
3239 equilibrados quando sujeitos a marketing.
3240

3241 **6.7.3 Questão 1 do Consumidor: Práticas justas de mercado, de informação e contratuais**

3242 **6.7.3.1 Descrição da questão**

3243 Práticas justas de mercado, de informação e contratuais fornecem informação sobre produtos e
3244 serviços em uma maneira que possa ser compreendida por consumidores. Isso permite que os
3245 consumidores façam decisões informadas sobre compras e que comparem as características de
3246 diferentes produtos e serviços.. Os processos contratuais justos buscam proteger os interesses
3247 legítimos tanto dos fornecedores quanto dos consumidores, para mitigar desequilíbrios no poder de
3248 negociação entre as partes.
3249

3250 Detalhes de produtos e de serviços fornecidos pelos fornecedores têm um papel importante nas
3251 decisões de compra, porque esta informação pode fornecer os únicos dados prontamente
3252 disponíveis aos consumidores. Marketing e informação injustos, incompletos ou enganadores
3253 podem conduzir à compra de produtos ou serviços que não atendem as necessidades do
3254 consumidor e resultam em desperdício de dinheiro, de recursos e de tempo [82,84] e muitos planos
3255 serem perigosos para o consumidor ou o meio ambiente.
3256

3257 **6.7.3.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3258 Quando comunicar-se com os consumidores, uma organização deveria:

- 3259 – não engajar-se em prática alguma que seja enganosa, capciosa, fraudulenta ou injusta, incluindo
3260 omissões críticas de informação;
3261
- 3262 – identificar claramente a propaganda e o marketing;
3263
- 3264 – divulgar abertamente preços totais, impostos eventuais, termos e condições dos produtos e
3265 serviços, assim como todos os acessórios ou custos de entrega. Ao oferecer crédito ao
3266 consumidor, fornecer detalhes da taxa real de juros anual, e da taxa de porcentagem média
3267 cobrada (APR), que inclui os custos envolvidos, quantidade a ser paga, número de pagamentos,
3268 e data de vencimento dos pagamentos das prestações;
3269
- 3270

- 3271 – substanciar reivindicações ou afirmações fornecendo fatos e informações de suporte;
- 3272 – evitar usar imagens que poderiam perpetuar estereótipos negativos das pessoas, como as
3273 relacionadas a gênero, religião, raça e orientação sexual
- 3274 – não se dirigir a grupos vulneráveis de forma injusta (Caixa 5)
- 3275 – fornecer informação completa, exata, compreensível e comparável sobre:
 - 3276 – todos os aspectos relevantes dos produtos ou dos serviços, incluindo produtos financeiros de
3277 investimento, idealmente tomando em consideração o ciclo de vida completo;
 - 3278 – os aspectos-essenciais da qualidade dos produtos e dos serviços usando procedimentos
3279 padronizados de teste, comparados, **quando possível**, ao desempenho médio ou à melhor
3280 prática. A provisão de tal informação deveria ser limitada a circunstâncias onde for
3281 apropriado e prático e assistir aos consumidores
 - 3282 – aspectos de saúde e de segurança dos produtos e dos serviços, tais como materiais
3283 perigosos e produtos químicos contidos dentro em ou liberados por produtos;e
 - 3284 – o endereço físico da organização incluindo o número de telefone e endereço de e-mail, ao
3285 utilizar-se venda à distância doméstica ou internacional, inclusive por Internet, e-comércio ou
3286 pedido pelo
 - 3287
- 3288 – Uso de contratos que
 - 3289 – não incluam termos de contrato injustos, tais como a exclusão da responsabilidade, o direito
3290 a mudar unilateralmente preços e condições, a transferência do risco de falência aos
3291 consumidores ou períodos de contrato imprópriamente longos;e
 - 3292 – forneçam informação clara e suficiente sobre preços, termos, condições e custos.
 - 3293

3294 **6.7.4 Questão 2 do Consumidor: Protegendo a saúde e a segurança dos consumidores**

3295 **6.7.4.1 Descrição da questão**

3296 A proteção da saúde e da segurança dos consumidores envolve o fornecimento de produtos e
3297 serviços que são seguros e que não carregam risco de dano quando usados ou consumidos por
3298 consumidores conforme instruído, indicado ou quando mal empregados em uma maneira
3299 razoavelmente previsível **[84,111]**. Instruções claras para um uso seguro são também uma parte
3300 importante da proteção da saúde e da segurança.

3301 O ritmo rápido de mudanças no projeto de produtos, na construção e nos materiais significa que os
3302 produtos e os serviços podem estar em uso antes que requisitos de segurança apropriados estejam
3303 estabelecidos. A globalização conduziu ao aumento no movimento internacional de produtos e na
3304 aquisição de fornecedores externos de serviços, o que põe pressão sobre os recursos reguladores e
3305 de teste.

3306 A reputação de uma organização pode ser diretamente afetada pelo impacto na saúde e pela
3307 segurança dos consumidores de seus produtos e serviços.

3308 Estejam as exigências de segurança legais implementadas ou não, os produtos e os serviços
3309 deveriam ser seguros. A segurança inclui a antecipação de riscos potenciais para evitar ferimentos
3310 ou perigo. Como nem todos os riscos podem ser previstos, as medidas para proteger a segurança
3311 incluem mecanismos para a retirada do produto e recall.

3312 **6.7.4.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3313 Ao proteger a saúde e a segurança dos consumidores uma organização deveria tomar as seguintes
3314 ações e prestar atenção especial aos grupos vulneráveis que poderiam não ter a capacidade de
3315 reconhecer ou avaliar perigos potenciais. Ela deveria:

3323

- 3324 – oferecer produtos e serviços que, sob condições de uso normais e razoavelmente previsíveis,
3325 sejam seguros para usuários, sua propriedade, outras pessoas e o ambiente;
- 3326 – avaliar a adequação das leis da saúde e de segurança, de regulamentos, de normas e de outras
3327 especificações para abranger todos os aspectos da saúde e da segurança [1][2][3][11][12] As
3328 organizações deveriam ir além destas exigências de segurança mínimas quando houver
3329 evidências de que estas exigências mais elevadas atingiriam proteção significativamente maior,
3330 como indicado pela ocorrência de acidentes envolvendo produtos ou serviços que se adequam
3331 às exigências mínimas, ou a disponibilidade de produtos ou de projetos de produto que podem
3332 reduzir o número e/ou a severidade dos acidentes;
- 3333 – minimizar riscos nos projetos de produtos:
 - 3334 – identificar os grupos de usuário prováveis e dar cuidado especial aos grupos vulneráveis;
 - 3335 – identificar o uso pretendido e o razoavelmente previsível emprego errado do produto,
3336 processo ou serviço e os perigos que levantados em todos os estágios e condições de uso
3337 do produto ou do serviço;
 - 3338 – estimar e avaliar o risco para cada grupo de usuário/contato identificado, incluindo as
3339 mulheres grávidas, levantados pelos perigos identificados; e
 - 3340 – reduzir o risco; ao reduzir riscos, a ordem de prioridades deveria ser: projeto inerentemente
3341 seguro, dispositivos de proteção e informação para usuários.
- 3342 – no desenvolvimento de produtos evitar o uso dos produtos que podem ser carcinogênicos,
3343 mutagênicos, tóxicos para a reprodução, ou que sejam persistentes e bio-acumulativos. Se tais
3344 produtos forem usados, deveriam claramente ser rotulados;
- 3345 – quando for prático e apropriado e onde ajudar aos consumidores, executar uma avaliação de
3346 risco à saúde humana dos produtos e dos serviços antes da introdução de materiais e/ou de
3347 métodos de produção novos, e tornar disponível toda a documentação relevante;
- 3348 – conduzir informação de segurança vital aos consumidores, na medida do possível usando
3349 símbolos, preferivelmente aqueles acordados internacionalmente, além da informação textual;
- 3350 – instruir consumidores no uso apropriado dos produtos e informá-los dos riscos envolvidos no uso
3351 pretendido ou normalmente previsto;
- 3352 – adotar medidas que impeçam que produtos se tornem inseguros através do manuseio ou do
3353 armazenamento impróprios quando sob seu cuidado; e
- 3354 – se um produto, após ser colocado no mercado, passa a apresentar um perigo não previsto, tem
3355 um defeito sério ou contém informação enganadora ou falsa, uma organização deveria retirar
3356 todos os produtos que estão ainda na cadeia de distribuição, e fazer o recall dos produtos
3357 usando medidas e meios apropriados para atingir as pessoas que compraram o produto.

3358

3359 **6.7.5 Questão 3 do consumidor: Consumo sustentável**

3360

3361 **6.7.5.1 Descrição da questão**

3362

3363 Consumo sustentável é o consumo de produtos e de recursos em ritmo consistente com o
3364 desenvolvimento sustentável. O conceito foi divulgado pelo Princípio 8 da Declaração do Rio sobre
3365 Ambiente e Desenvolvimento [114], que determina que para conseguir-se o desenvolvimento
3366 sustentável e uma qualidade de vida maior para todas as pessoas, os países deveriam reduzir e
3367 eliminar padrões não sustentáveis de produção e de consumo. O consumo sustentável abrange
3368 também uma preocupação sobre o comportamento ético referente ao bem-estar dos animais.

3369

3370 O papel das organizações no consumo sustentável surge a partir dos produtos e dos serviços que
3371 oferecem, dos processos de produção que usam e da natureza da informação que fornecem aos
3372 consumidores.

3373

3374 As taxas atuais de consumo são claramente insustentáveis, particularmente no mundo
3375 desenvolvido, contribuindo para danos ambientais e esgotamento de recursos. Os consumidores
3376 tem um papel central estimulando o desenvolvimento sustentável através das decisões de compra.

3377

3378

3379 **6.7.5.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3380 Para contribuir com o consumo sustentável, as organizações deveriam:

- 3382 – oferecer aos consumidores produtos e serviços socialmente e ambientalmente benéficos e
- 3384 reduzir impactos negativos no ambiente e na sociedade ao:
- 3385 – oferecer produtos e serviços que funcionam tão eficientemente quanto possível, considerando o
- 3386 ciclo de vida completo;
- 3387 – criar e manter animais de uma maneira que respeite sua integridade física e evite a crueldade;
- 3388 – eliminar sempre que possível ou minimizar todo o impacto negativo à saúde e ao ambiental dos
- 3389 produtos e serviços, tais como o ruído e o desperdício;
- 3390 – projetar produtos de modo que possam facilmente ser reutilizados, reparados ou reciclados e se
- 3391 possível oferecer ou sugerir serviços de reciclagem e disposição;
- 3392 – reduzir o desperdício diminuindo o material de embalagens e, se apropriado, oferecer serviços
- 3393 de reciclagem e de tratamento de lixo;
- 3394 – fornecer e informar consumidores sobre reutilização, reciclagem e eliminação segura dos
- 3395 produtos;
- 3396 – fornecendo aos consumidores e clientes informação organizada sobre os fatores ambientais e
- 3397 sociais relacionados à produção e à entrega de seus produtos ou serviços, incluindo a
- 3398 informação sobre eficiência de recursos quando relevante, levando-se em conta a cadeia de
- 3399 valores [7,8,9,10];
- 3400 – fornecendo aos consumidores informação sobre a responsabilidade social das organizações que
- 3401 oferecem produtos e serviços;
- 3402 – fornecendo aos consumidores informação sobre a sustentabilidade dos produtos e dos serviços
- 3403 incluindo o desempenho, o país de origem, a eficiência de energia (quando aplicável), os
- 3404 conteúdos ou os ingredientes (que incluem, quando relevante, uso dos organismos
- 3405 geneticamente modificados), o impacto na saúde, os aspectos relacionados ao bem-estar
- 3406 animal, à utilização, manutenção, armazenamento e eliminação segura dos produtos e sua
- 3407 embalagem; e
- 3408 – empregando esquemas de rotulação ecológica e/ou outras referências para comunicar as
- 3409 qualidades ambientais e sociais dos produtos e dos serviços[8,9,10];e
- 3410 – dar a todos os consumidores acesso aos produtos e serviços, utilizando os princípios de projeto
- 3411 universal, por exemplo:
 - 3412 – projetando produtos que podem ser usados flexivelmente por pessoas com ferramentas
 - 3413 diferentes, acesso ou habilidades e fornecendo informação sobre sua acessibilidade;e
 - 3414 – fornecendo informação sobre produtos e serviços que seja acessível às pessoas com
 - 3415 inabilidades.

3417 **6.7.6 Questão 4 do consumidor: Serviço ao consumidor, suporte e solução de disputas**

3418 **6.7.6.1 Descrição da questão**

3420 Serviço ao consumidor, suporte, e solução de disputas são os mecanismos que uma organização

3421 utiliza para atender às necessidades dos consumidores depois que os produtos e serviços são

3422 comprados ou fornecidos. Tais mecanismos incluem as garantias e as seguranças, o suporte

3423 técnico a respeito do uso, assim como provisões para devolução, conserto e manutenção.

3424

3425

3426 Produtos ou serviços que não oferecem desempenho satisfatório, seja por motivo de falhas ou de

3427 avarias ou em consequência de mau uso, podem conduzir a um desperdício de dinheiro, de

3428 recursos e de tempo.

3429

3430 Os fornecedores de produtos ou serviços podem aumentar a satisfação dos consumidores e reduzir

3431 os níveis de reclamações oferecendo alta qualidade de produtos e serviços. Deveriam fornecer claro

3432 aconselhamento aos consumidores sobre uso apropriado e recursos ou soluções no caso de

3433 desempenho defeituoso. Podem também monitorar a eficácia de seus serviços de pós-vendas, de

3434 suporte e de solução de disputas através de pesquisas periódicas com seus usuários [84,87].

3435
3436
3437
3438
3439
3440
3441
3442
3443
3444
3445
3446
3447
3448
3449
3450
3451
3452
3453
3454
3455
3456
3457
3458
3459
3460
3461
3462
3463
3464
3465
3466
3467
3468
3469
3470
3471
3472
3473
3474
3475
3476
3477
3478
3479
3480
3481
3482
3483
3484
3485
3486
3487
3488
3489
3490

6.7.6.2 Ações relacionadas e/ou expectativas

Uma organização deveria:

- engajar-se em medidas preventivas para evitar reclamações [4] oferecendo os consumidores, incluindo aqueles que obtêm os produtos através de venda à distância, a opção de devolver os produtos dentro de um prazo específico ou obter outras soluções apropriadas;
- reclamações e melhorar práticas em resposta a estas reclamações;
- se relevante, oferecer garantias que excedam os prazos garantidos pela lei e que sejam apropriados para o esperado ciclo de vida do produto;
- comunicar claramente aos consumidores como eles podem ter acesso a serviços e suporte após o fornecimento e assim como a mecanismos de solução de disputas e de reparações [5][6];
- oferecer sistemas adequados e eficientes de suporte e de aconselhamento;
- oferecer manutenção e conserto a um preço razoável e tornar a informação prontamente acessível a respeito da disponibilidade prevista de peças de reposição para produtos;e
- empregar processos alternativos de solução de disputa, de solução de conflito e de procedimentos de reparações que sejam baseados em padrões nacionais ou internacionais, que sejam gratuitos ou de custo mínimo aos consumidores [5][6] e que não exijam dos consumidores renunciar seus direitos de procurar recurso legal.

Caixa 11 Solução de disputas

Como parte da família da ISO 9000 de normas da gerência de qualidade, há um conjunto de três normas de orientação que pertencem a: códigos da satisfação de cliente destinados a diminuir a probabilidade das queixas que se levantam, para tratamento das queixas e para a definição de disputa externa naquelas situações onde as queixas não podem ser resolvidas dentro da organização. Tomadas em conjunto, as três normas fornecem uma aproximação sistemática à prevenção das queixas dos clientes e à solução do tratamento e da disputa. As organizações podem também usar uma ou duas destas normas, dependendo de suas necessidades e circunstâncias. A orientação nestas normas ajuda as organizações a atender a suas obrigações em fornecer a consumidores a reparação e dar-lhes uma oportunidade de ser ouvido. As normas operam como segue:

- ISO 10001, *Gerência de qualidade - satisfação de cliente - diretrizes para códigos de conduta para as organizações* [4]. Quando as organizações fornecerem de início aos clientes compromissos a respeito de seus produtos e serviços (códigos), diminuem a probabilidade das queixas que se levantam. Se as queixas se levantam, o índice dos códigos ajuda às partes compreender as expectativas de um comportamento apropriado. A norma ajuda a organizações a desenvolver e implementar códigos de conduta eficazes, justos e exatos.
- ISO 10002, *Gerência de qualidade - satisfação de cliente - diretrizes para tratamento das queixas nas organizações* [5]. Esta Norma Internacional fornece a orientação em como organizações podem razoavelmente e eficazmente tratar as queixas sobre seus produtos ou serviços. Uma aproximação sistemática de tratamento das queixas das queixas pode ter um papel importante em realçar a satisfação de cliente.
- ISO 10003, *Gerência de qualidade - satisfação de cliente - diretrizes para solução de disputas externas às organizações* [6]. Esta Norma Internacional endereça aquelas situações onde as organizações foram incapazes de resolver queixas com seus mecanismos internos de tratamento de queixas. Faz isto fornecendo a orientação a respeito do desenvolvimento e da execução de processos externos eficazes de definição de disputa tais como serviços da mediação, do árbitro ou de *ombuds*.

3491 **6.7.7 Questão 5 do consumidor: Proteção e privacidade de dados do consumidor**

3492

3493 **6.7.7.1 Descrição da questão**

3494

3495 A proteção e a privacidade de dados do consumidor têm o objetivo de proteger os direitos dos
3496 consumidores à privacidade limitando os tipos de informação que são recolhidas e as maneiras em
3497 que tais informações são usadas e guardadas.

3498

3499 O uso crescente de comunicação eletrônica, incluindo transações financeiras, assim como o
3500 crescimento em grande escala das bases de dados levanta preocupações sobre como a privacidade
3501 do consumidor pode ser protegida, particularmente no que diz respeito à informação individualmente
3502 identificável [13][83][84][85].

3503

3504 As organizações podem ajudar a manter sua credibilidade e a confiança dos consumidores através
3505 do uso de sistemas rigorosos para obter, utilizar e proteger dados do consumidor.

3506

3507 **6.7.7.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3508

3509 Para impedir que o levantamento e processamento de dados pessoais transgridam a privacidade,
3510 uma organização deveria :

3511

- 3512 – limitar a coleta de dados pessoais às informações que são essenciais para o fornecimento dos
3513 produtos ou serviços ou fornecida com o consentimento expresso e voluntário do consumidor,
- 3514 – obter dados por meios legais e justos;
- 3515 – especificar para que finalidade os dados pessoais são coletados, antes ou no momento da coleta
3516 dos dados;
- 3517 – não divulgar, disponibilizar ou utilizar de outra maneira os dados pessoais além das finalidades
3518 especificadas, incluindo o *marketing*, exceto com o consentimento expresso e voluntário do
3519 consumidor ou por imposição legal;
- 3520 – oferecer aos consumidores o direito de confirmarem se a organização tem dados sobre eles e de
3521 questionarem estes dados. Se o questionamento é bem sucedido, os dados deveriam ser
3522 apagados, corrigidos, completados ou adicionados;
- 3523 – proteger dados pessoais através de proteções de segurança razoáveis; e
- 3524 – estar aberta sobre desenvolvimentos, práticas e políticas no que diz respeito a dados pessoais e
3525 disponibilizar prontamente meios de estabelecer a existência, a natureza e as utilizações
3526 principais de dados pessoais; e
- 3527 – Divulgar a identidade e a localização usual da pessoa responsável pela proteção de dados na
3528 organização (chamada às vezes de controlador de dados), e manter esta pessoa responsável
3529 por cumprir com as medidas acima;

3530

3531 **6.7.8 Questão 6 do consumidor: Acesso a serviços essenciais**

3532

3533 **6.7.8.1 Descrição da questão**

3534

3535 Embora seja responsabilidade principal do estado se assegurar de que os direitos à satisfação das
3536 necessidades básicas sejam respeitados, há muitos locais em que o estado não faz ou não pode se
3537 assegurar de que estes direitos são protegidos. Mesmo quando a satisfação de algumas
3538 necessidades básicas é protegida, a proteção ao direito a serviços essenciais, tal como eletricidade,
3539 gás, água e telefone pode não estar inteiramente protegida. Uma organização pode contribuir para o
3540 cumprimento deste direito [111].

3541

3542 **6.7.8.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3543

3544 Uma organização que supre serviços essenciais deveria:

3545

- 3546 – não desconectar os serviços essenciais devido ao não-pagamento sem oferecer aos
- 3547 consumidores a oportunidade de buscarem esquemas razoáveis de tempo para fazerem o
- 3548 pagamento;
- 3549 – ao colocar prioridades e taxas, oferecer uma tarifa que dê subsídios àqueles que têm
- 3550 necessidade;
- 3551 – operar de forma transparente, dando informação relacionadas com preços e taxas;
- 3552 – não recorrer à desconexão coletiva dos serviços que penalizam todos os consumidores sem
- 3553 levar em consideração quem efetuou pagamento nos casos de não-pagamento de contas pagas
- 3554 coletivamente por um grupo de consumidores;
- 3555 – administrar qualquer redução ou interrupção de fornecimento de forma eqüitativa, evitando
- 3556 discriminação contra quaisquer grupos de consumidores;
- 3557 – manter continuamente e melhorar seus sistemas para evitar qualquer interrupção de serviço.

3558

3559 **6.7.9 Questão 7 do consumidor: educação e conscientização**

3560

3561 **6.7.9.1 Descrição da questão**

3562

3563 Iniciativas de educação e de conscientização permitem aos consumidores ficarem bem informados,

3564 conscientes de seus direitos e responsabilidades, capazes de fazerem decisões de compra

3565 conscientes e de consumir responsabilmente. Consumidores desfavorecidos em áreas rurais e

3566 urbanas, incluindo consumidores de baixa renda e aqueles com níveis baixos ou inexistentes de

3567 instrução, têm necessidades especiais de educação e de maior conscientização.

3568

3569 O objetivo de educar o consumidor não é somente transferir conhecimento, mas também a prática

3570 na ação baseada neste conhecimento, incluindo o desenvolvimento de habilidades para avaliar

3571 produtos e serviços e para fazer comparações. Pretende-se também aumentar a consciência sobre

3572 o impacto das escolhas de consumo sobre outros e sobre o desenvolvimento sustentável [111]. A

3573 educação não exige uma organização de ser responsável se um consumidor for prejudicado

3574 usando seus produtos ou serviços

3575

3576 **6.7.9.2 Ações relacionadas e/ou expectativas**

3577

3578 Ao educar os consumidores uma organização deveria abordar:

3579

- 3580 – saúde e segurança, incluindo perigos do produto;
- 3581 – informação sobre leis apropriadas, sobre meios de conseguir conserto e sobre os órgãos de
- 3582 proteção ao consumidor;
- 3583 – rotulagem do produto e serviço e informação fornecida em manuais e instruções ;
- 3584 – informação sobre pesos e medidas, preços, qualidade, condições de crédito e disponibilidade de
- 3585 serviços essenciais;
- 3586 – produtos financeiros e de investimento;
- 3587 – proteção ambiental;
- 3588 – uso eficiente de materiais, energia e água;
- 3589 – consumo sustentável;e
- 3590 – eliminação de embalagens e de produtos.

3591

3592

3593

3594 **6.8 Participação da comunidade e desenvolvimento**

3595

3596 **6.8.1 Visão geral sobre participação na comunidade e do desenvolvimento**

3597

3598 Acata-se extensamente hoje que as organizações deveriam ter um relacionamento com as

3599 comunidades em que se operam. Este relacionamento pode ser baseado na participação da

3600 comunidade para contribuir ao desenvolvimento comunitário. A participação e o desenvolvimento da

3601 comunidade são ambas partes integrantes de um desenvolvimento sustentável mais amplo.

3602 Participação da comunidade - individualmente ou com associações que procuram realçar os bens
3603 públicos - ajudam a reforçar a sociedade civil. As organizações que se engajam em uma maneira
3604 respeitosa com a comunidade e suas instituições refletem e reforçam valores democráticos e
3605 cívicos.

3606
3607 Para as finalidades desta seção, "comunidade" refere-se geralmente ao estabelecimento residencial
3608 ou social situado na proximidade física da base ou das bases da organização. Entretanto, em
3609 algumas circunstâncias o termo pode ser definido e compreendido em uma base mais ampla, por
3610 exemplo uma comunidade virtual preocupada com uma questão particular de um grupo étnico ou
3611 uma questão de desenvolvimento. Os relacionamentos com a comunidade variarão de acordo com a
3612 natureza, o tamanho e a missão de uma organização.

3613 **6.8.2 Princípios e considerações**

3614
3615 A participação da comunidade vai além de identificação e de engajamento dos stakeholders com
3616 relação aos impactos das operações de uma organização; abrange também o suporte e a
3617 identificação com a comunidade. Sobretudo, envolve reconhecer o valor da comunidade. A
3618 participação da comunidade de uma organização deveria vir do reconhecimento que a organização
3619 é um stakeholder na comunidade tendo interesses comuns significativos com todos os membros da
3620 comunidade. A participação eficaz da comunidade pode aumentar a qualidade da vida da
3621 comunidade e a habilidade da organização conseguir suas próprias finalidades (referidas às vezes
3622 como "a licença social de operar"). A participação da comunidade é também o meio chave de ajudar
3623 uma organização identificar as maneiras que pode o mais eficazmente contribuir ao
3624 desenvolvimento de comunidade.

3625
3626 A contribuição de uma organização para o desenvolvimento ajuda a promover níveis mais elevados
3627 de bem estar na comunidade. O desenvolvimento é a melhoria na qualidade da vida de uma
3628 população. Compreende o aumento e a diversificação das atividades econômicas que satisfarão
3629 melhor as necessidades de sociedade. Uma distribuição equilibrada das saídas do crescimento
3630 econômico é também necessária para erradicar a pobreza e as desigualdades, realizar direitos
3631 econômicos e sociais do povo e beneficiar a sociedade no conjunto. As dimensões sociais do
3632 processo de desenvolvimento são relacionadas às condições que constituem os direitos a um
3633 padrão aceitável da vida, tal como os direitos à saúde e os direitos à instrução; incluem também os
3634 direitos civis e políticos manifestadas nas instituições democráticas e o estado de direito [102] [103].

3635
3636 A Declaração de Copenhagen [113] reconhece "a necessidade urgente de endereçar desafios
3637 sociais profundos, especialmente pobreza, desemprego e exclusão social". A Declaração de
3638 Copenhagen e o Programa de Ação empenham a comunidade internacional em fazer a conquista da
3639 pobreza, o objetivo do emprego produtivo e livremente escolhido e da promoção de objetivos
3640 determinantes de integração social da do desenvolvimento. A Declaração do Milênio da ONU [109]
3641 tornou a acentuar que embora o desenvolvimento devesse ser guiado e conduzido primeiramente
3642 por políticas de interesse público, o processo de desenvolvimento depende das contribuições de
3643 todas as organizações, públicas e privadas, grandes e pequenas. A Declaração do Milênio expõe os
3644 objetivos para os quais os desafios principais do desenvolvimento do mundo possam ser atendidos
3645 (ver a Caixa 12 para mais informações). A participação da comunidade ajuda a contribuir, em um
3646 nível local, à realização destes objetivos.

3647

3648

3649

3650

3651

3652

3653

3654

3655

3656

3657

3658

Caixa 12 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (Millenium Development Goals - MDGs) [109] são oito objetivos a serem atingidos no ano 2015 que respondem aos desafios principais do desenvolvimento do mundo. Os MDGs são selecionados das ações e dos alvos contidos na Declaração do Milênio que foi adotada por 189 nações e assinada por 147 chefes de Estado e Governo durante a Reunião de Cúpula do Milênio da ONU em setembro de 2000. Os MDGs se dividem em 21 alvos determinantes que são medidos por 59 indicadores.

3659
3660
3661
3662
3663
3664
3665
3666
3667
3668
3669
3670
3671
3672
3673
3674
3675
3676
3677
3678
3679
3680
3681
3682
3683
3684
3685
3686
3687
3688
3689
3690
3691
3692
3693
3694
3695
3696
3697
3698
3699
3700
3701
3702
3703
3704
3705
3706
3707
3708
3709
3710
3711
3712
3713
3714

Os oito MDGs são:

- 1 Erradicar a pobreza e a fome extremas
- 2 Conseguir educação primária universal
- 3 Promover igualdade dos gêneros e dar maior poder às mulheres
- 4 Reduzir a mortalidade infantil
- 5 Melhorar a saúde materna
- 6 Combater o HIV/AIDS, malária e outras doenças
- 7 Garantir sustentabilidade ambiental
- 8 Desenvolver uma parceria global para o desenvolvimento

Os pontos chave do desenvolvimento comunitário para os quais uma organização pode contribuir incluem a criação do emprego com a expansão e a diversificação de atividades econômicas e do desenvolvimento tecnológico. Pode também contribuir com investimentos sociais na criação da riqueza e da renda com iniciativas locais do desenvolvimento econômico; programas de expansão da instrução e de desenvolvimento de habilidades; preservação cultural e fornecimento de serviços de saúde para a comunidade.

As áreas que são as mais importantes dependerão da comunidade particular e o conhecimento específico, os recursos e a capacidade que cada organização traz à comunidade. Eis porque a participação da comunidade é tão importante. Uma organização pode já ativamente ser envolvida na comunidade e ser centrada sobre um aspecto particular do desenvolvimento de comunidade como parte de seu mandato essencial. Por exemplo, uma ONG que promova instrução de mulheres a pode engajar na parceria com várias instituições de comunidade. Nesses casos, a organização, no diálogo com a comunidade, pode decidir que a melhor maneira para que contribua ao desenvolvimento de comunidade é continuar a se centrar em seu mandato essencial. Uma outra organização pode descobrir com o diálogo com a comunidade que tem um conhecimento específico, tal como o conhecimento dos processos da segurança e da saúde, de que outras organizações na comunidade poderiam extremamente tirar proveito e que poderia ser sua contribuição preliminar. É importante tornar-se envolvido na comunidade, aprender sobre questões do desenvolvimento de comunidade e contribuir na medida do possível.

As organizações são convidadas freqüentemente por autoridades ou por outras organizações a se envolver nos esforços para superar os problemas e os desafios que as comunidades enfrentam. As organizações podem mesmo tomar a liderança com os programas específicos na sustentação das comunidades, contribuindo com recursos e conhecimento. A contribuição de uma organização para o desenvolvimento comunitário tem melhores resultados quando executada com a consulta com as comunidades locais para assegurar-se de que suas prioridades estejam tomadas em consideração. A contribuição deveria também ser realizada em uma maneira que mostre o respeito pelos direitos dos membros da Comunidade de tomar decisões a respeito da vida de sua comunidade. Maior a extensão com que atividades são realizados em parceria com as comunidades, maior a probabilidade que servirão sua finalidade de desenvolvimento e que permanecerão sustentáveis.

O alinhamento da participação da organização na comunidade com as prioridades da política local e/ou nacional maximiza resultados do desenvolvimento. Esta aproximação é também importante para conseguir os benefícios mútuos de uma visão compartilhada e de uma compreensão comum de prioridades e de parcerias de desenvolvimento e promover resultados sustentáveis das intervenções.

O desenvolvimento comunitário é muito mais do que apenas filantropia, e não deveria ser usado como um substituto da participação em outras maneiras socialmente responsáveis. Não é um presente isolado à comunidade, antes é um relacionamento em curso entre a organização e a comunidade em que se está operando.

As operações essenciais da organização que fornecem o benefício involuntário à comunidade local podem ser consideradas como uma contribuição para o desenvolvimento de comunidade.

3715 Integrando o conceito da participação da comunidade nas atividades do dia a dia da organização, a
3716 organização pode maximizar os benefícios daquelas atividades e do desenvolvimento sustentável
3717 dentro da comunidade. Uma organização pode usar sua base inerente de habilidades para a
3718 participação da comunidade a relativamente pouco de custo adicional (ver a caixa 13).
3719

3720 **Caixa 13 Contribuindo ao desenvolvimento de comunidade com as atividades**
3721 **essenciais de uma organização**
3722

3723 Alguns exemplos das maneiras pelas quais as atividades essenciais de uma
3724 organização podem contribuir ao desenvolvimento de comunidade são:
3725

- 3726 – maximizando oportunidades para que a organização contribua o que de outra
3727 maneira não seria possível (por exemplo, formação em técnicas de cultivo
3728 modernas);
- 3729 – engajando a comunidade no estágio de planejamento antes de construir uma via de
3730 acesso para que a organização identifique como o plano poderia ser modificado
3731 para atender também às necessidades da comunidade (por exemplo, dando
3732 acesso a fazendeiros locais);
- 3733 – uso por sindicatos de suas redes da sociedade para disseminar a informação sobre
3734 práticas da boa saúde à comunidade mais ampla;e
- 3735 – uma indústria intensiva de água que constrói uma planta da purificação de água
3736 para suas próprias necessidades poderia também fornecer água limpa à
3737 comunidade local.

3738
3739

3740 **6.8.3 Participação na comunidade e desenvolvimento Questão 1: Participação na comunidade**
3741

3742 **6.8.3.1 Descrição da questão**
3743

3744 A participação da comunidade é uma forma proativa de uma organização estender-se à
3745 comunidade. É uma aproximação voltada à resolução de problema, promoção parcerias com
3746 organizações locais e stakeholders e aspiração de ser um bom cidadão organizacional da
3747 comunidade. As organizações contribuem com suas comunidades com sua participação, e suporte
3748 para as instituições civis e com a participação nas redes dos grupos e dos indivíduos que constituem
3749 a sociedade civil.

3750

3751 A participação da comunidade também é uma primeira etapa importante e tem o valor contínuo para
3752 que as organizações familiarizem-se com as necessidades e as prioridades da comunidade, de
3753 modo que os esforços desenvolvendo da organização sejam compatíveis com os aqueles da
3754 comunidade. As estruturas para ajudar organizações a tornar-se envolvidas podiam incluir, por
3755 exemplo, os fóruns relevantes estabelecidos por autoridades locais e por associações dos
3756 residentes em uma maneira transparente.

3757

3758 As organizações juntam-se frequentemente a associações com outros para defender e antecipar
3759 seus próprios interesses. Entretanto, estas associações deveriam representar interesses dos seus
3760 membros com base em respeitar os direitos de outros grupos e indivíduos de fazer o mesmo, e
3761 deveriam sempre operar em uma maneira que aumente o respeito pelo estado de direito e para
3762 processos democráticos.

3763

3764 Com suas atividades da participação da comunidade uma organização pode acoplar a uma escala
3765 ampla de indivíduos ou dos grupos. Alguns comunidades tradicionais ou indígenas, associações de
3766 vizinhança ou grupos de Internet expressam-se sem constituir uma "organização formal". Uma
3767 organização deveria respeitar as direitas culturais, sociais e políticas de grupos tais, mas evita
3768 tornar-se cúmplice em atos errôneos, como pode ser o caso se os grupos tais pretendem evadir
3769 pagamentos sociais úteis (por exemplo, impostos ou salários apropriados) ou esconder atividades
3770 ilegais. Uma organização deveria estar ciente que há muitos tipos de grupos com níveis variados de

3771 formalidade e deveria assegurar-se de que sua participação da comunidade serve para promover o
3772 respeito pelo estado de direito e de democracia.

3773

3774 **6.8.3.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

3775

3776 Uma organização deveria:

3777

- 3778 – contribuir aos processos democráticos com a participação apropriada e transparente no
3779 processo político que respeita os direitos e as opiniões de outros de expressar e defender seus
3780 interesses, incluindo a formulação de política e o estabelecimento, a execução, a monitoração e
3781 a avaliação de programas de desenvolvimento;
- 3782 – manter relacionamentos transparentes com os oficiais do governo local e os representantes
3783 políticos, livres de corrupção ou influência imprópria;
- 3784 – consultar sistematicamente grupos de comunidade representativos ao determinar prioridades
3785 para atividades sociais do desenvolvimento do investimento e de comunidade, e reconhecer os
3786 direitos de membros da Comunidade de decidir sobre a vida de sua comunidade e, assim
3787 fazendo, de maximizar suas próprias capacidades, recursos e oportunidades;
- 3788 – conduzir todas as atividades em uma maneira que não viole o espírito ou conteúdo da lei;
- 3789 – participar em associações locais, como apropriado, com o objectivo da contribuição aos bens
3790 públicos e dos objetivos do desenvolvimento das comunidades;e
- 3791 – consultar grupos marginalizados, não representados e sub representados em uma comunidade e
3792 envolvê-los de uma maneira que ajude a expandir suas opções e a garantir seus direitos.

3793

3794 **6.8.4 Participação na comunidade e desenvolvimento Questão 2: Educação e cultura**

3795

3796 **6.8.4.1 Descrição da questão**

3797

3798 A instrução é uma base para todo o desenvolvimento social e econômico. A cultura é um
3799 componente importante de uma identidade da comunidade e da sociedade. A promoção da
3800 instrução e a promoção e preservação da cultura têm um impacto positivo na coesão e no
3801 desenvolvimento sociais [107].

3802

3803 **6.8.4.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

3804

3805 As organizações podem contribuir dos seguintes modos::

3806

- 3807 – promover e dar suporte à instrução a todos os níveis, e acoplá-la nas ações para melhorar a
3808 qualidade da instrução, promover o conhecimento local e erradicar o analfabetismo;
- 3809 – incentivar a matrícula das crianças no ensino convencional, e contribuir à eliminação das
3810 barreiras às crianças que obtêm uma instrução, tal como os trabalhos infantis [93];
- 3811 – promover atividades culturais, respeitar e valorizar as culturas locais e as tradições culturais, ao
3812 respeitar os princípios de direitos humanos. As ações para suportar as atividades culturais que
3813 reforçam a identidade de grupos historicamente desfavorecidos são especialmente importantes
3814 como meios de combater discriminação;
- 3815 – ajudar a conservar e proteger a herança cultural, especialmente onde as operações da
3816 organização têm um impacto nele [98];e
- 3817 – promover o uso dos sistemas do conhecimento das comunidades indígenas e tradicionais [38].

3818

3819 **6.8.5 Participação na comunidade e desenvolvimento Questão 3: Geração de emprego e desenvolvimento de habilidades**

3820

3821 **6.8.5.1 Descrição da questão**

3822

3823 O emprego é um objetivo internacionalmente reconhecido relacionado ao desenvolvimento
3824 econômico. Gerando-se emprego, todas as organizações, grandes e pequenas, podem fazer uma
3825 contribuição importante para a diminuição da pobreza e promoção do desenvolvimento econômico.
3826

3827 No curso de geração de emprego, as questões referidas nas seções 6.3 (Direitos Humanos) e 6.4
3828 (Práticas do Trabalho) deveriam aplicar-se. As organizações podem também advogar as condições
3829 de estrutura que são necessárias para criar emprego, tal como o estado de direito, estabilidade
3830 política e liberdade econômica.

3831
3832 O desenvolvimento das habilidades é um componente essencial da promoção do emprego e da
3833 ajuda a para pessoas assegurar trabalhos aceitáveis e produtivos, e é vital ao desenvolvimento
3834 econômico e social.

3835 3836 **6.8.5.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

3837
3838 Uma organização pode contribuir das seguintes formas:

- 3839
3840 – considerar o impacto de suas decisões de investimento na geração de emprego, e quando
3841 economicamente viável, direcionar investimentos que promovam diminuição de pobreza através
3842 da criação de empregos;
- 3843 – considerar o impacto da escolha de tecnologia no emprego, e quando economicamente viável a
3844 longo prazo, escolher tecnologias que maximizam as oportunidades de emprego;
- 3845 – considerar o impacto das decisões de terceirização na geração de emprego, seja dentro da
3846 organização que toma a decisão, seja dentro de organizações externas afetadas por tais
3847 decisões.
- 3848 – considerar mais geralmente o impacto econômico e social de inscrever ou de deixar uma
3849 comunidade;
- 3850 – considerar dar a preferência aos fornecedores locais dos produtos e dos serviços e contribuir ao
3851 desenvolvimento do fornecedor local sempre que seja possível e praticável;
- 3852 – considerar participar nos programas de desenvolvimento locais e nacionais das habilidades,
3853 incluindo programas da aprendizagem; programas centrados sobre grupos desfavorecidos
3854 particulares; programas de aprendizagem de duração vitalícia; e esquemas do reconhecimento e
3855 de certificação das habilidades;
- 3856 – se há nenhum programa de desenvolvimento existente das habilidades na comunidade,
3857 considerar ajudar a desenvolver tais programas com parceria com outros na comunidade; e
- 3858 – considerar tornar-se envolvida na ajuda a promover as condições de estrutura que sejam
3859 necessário a fim de criar emprego.

3860 3861 **6.8.6 Participação na comunidade e desenvolvimento Questão 4: Desenvolvimento e acesso à** 3862 **tecnologia**

3863 3864 **6.8.6.1 Descrição da questão**

3865
3866 Para ajudar a avançar o desenvolvimento econômico e social, os países necessitam, entre outras
3867 coisas, de acesso à tecnologia moderna. As organizações podem contribuir ao desenvolvimento das
3868 comunidades em que atuam aplicando conhecimento, habilidades e tecnologia especializados de
3869 modo que promovam o desenvolvimento dos recursos humanos e a difusão da tecnologia.

3870
3871 As tecnologias de informação e de comunicação caracterizam muito da vida contemporânea e são
3872 uma base valiosa para muitas atividades econômicas. Uma organização pode contribuir ao acesso
3873 melhorado a estas tecnologias com o treinamento, parcerias e outras ações.

3874 3875 **6.8.6.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

3876
3877 Uma organização pode contribuir para o desenvolvimento tecnológico da comunidade nas
3878 seguintes vias::

- 3879
3880 – considerar contribuir ao desenvolvimento das tecnologias sociais de baixo custo que são
3881 facilmente reproduzidos e têm um impacto social elevado na erradicação da pobreza e da fome;

- 3882 – considerar, onde economicamente praticável, desenvolver o conhecimento e tecnologias locais
3883 potenciais respeitando os direitos da comunidade a esse conhecimento ou tecnologia;
3884 – considerar engajamento em parcerias com organizações locais (por exemplo universidades ou
3885 laboratórios de pesquisa), e quando mutuamente benéfico e apropriado, engajamento no
3886 desenvolvimento científico e tecnológico com sócios da comunidade local, empregando pessoas
3887 locais neste trabalho [84]; e
3888 – quando economicamente praticável, adotar práticas que permitam a transferência e a difusão
3889 tecnológica. Quando aplicável a organização deveria propor termos e condições razoáveis para
3890 licenças ou transferência de tecnologia para assim contribuir com o desenvolvimento local
3891

3892 **6.8.7 Participação na comunidade e desenvolvimento Questão 5: Geração de riqueza e renda**

3893 **6.8.7.1 Descrição da questão**

3894 Empresas e Cooperativas diversificadas e competitivas frente ao mercado são o motor principal da
3895 criação de riqueza em toda a comunidade. Os programas e as cooperativas do empreendimento que
3896 se destinam a mulheres são particularmente importantes porque se reconhece extensamente que o
3897 fortalecimento profissional das mulheres contribui extremamente ao bem estar da sociedade.
3898

3899 A criação da riqueza e da renda depende também de uma distribuição justa dos benefícios da
3900 atividade econômica (por exemplo, com os impostos, os salários e os lucros). Cumprir com as
3901 obrigações do imposto é essencial para que os governos de ajuda gerem rendimentos para
3902 endereçar questões críticas do desenvolvimento. A renda dos impostos fornece os meios para que
3903 as autoridades de uma comunidade controlem e desenvolvam a infra-estrutura, e forneçam bens
3904 sociais, tais como serviços educacionais e de saúde e concessões do social para aqueles que
3905 necessitem. Todas estas ações ajudam diretamente ou indiretamente a aumentar a renda.
3906

3907 A conduta das atividades econômicas dentro de um quadro jurídico apropriado é crucial para a
3908 sociedade. Uma organização que empreenda atividades fora do quadro jurídico para evitar a
3909 conformidade com leis e regulamentos, ou o pagamento dos impostos, mina o estado de direito e
3910 compete injustamente com as organizações que cumprem com as leis e os regulamentos. Uma
3911 organização deveria respeitar quadros jurídicos relevantes e se engajar em, ou tirar proveito de, as
3912 atividades econômicas que são conduzidas em uma maneira que iluda ou obstrua o conteúdo e a
3913 finalidade das leis e dos regulamentos.
3914

3915 Compreende-se, entretanto, que em algumas circunstâncias não operar dentro do quadro jurídico
3916 pretendido é uma consequência da pobreza ou de circunstâncias do desenvolvimento. Nestas
3917 circunstâncias, uma organização que seja envolvida com grupos que se operam fora do quadro
3918 jurídico deveria ter como objetivo aliviar a pobreza e promover o desenvolvimento. A organização
3919 deveria também procurar criar as oportunidades que permitirão a estes grupos de conseguir maior
3920 conformidade com a lei, e finalmente completa,. Ao tratar com grupos ou os indivíduos que operam
3921 fora do quadro jurídico apropriado, uma organização deveria também considerar a orientação em
3922 6.8.3.
3923

3924 Nas situações onde há uma visão comum que o quadro jurídico deveria ser mudado, uma
3925 organização pode considerar procurar mudanças com o processo político apropriado, mas deveria
3926 ser consciente da necessidade de respeitar a regra de lei e dos princípios e expectativas da
3927 responsabilidade social.
3928

3929 **6.8.7.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

3930 Uma organização deveria:

- 3931 – cumprir suas responsabilidades de impostos e fornecer às autoridades a informação necessária
3932 para determinar corretamente os impostos devidos [84];
3933
3934
3935
3936

- 3937 – engajar-se nas atividades econômicas, na medida do possível, com organizações que se
3938 operam dentro da estrutura legal e institucional apropriada;
- 3939 – engajar-se em atividades econômicas com organizações que, devido aos baixos níveis de
3940 desenvolvimento, têm a dificuldade atender às exigências legais somente onde:
 - 3941 – a finalidade é endereçar a pobreza extrema;ou
 - 3942 – há uma expectativa razoável que o fornecedor se esteja mudando consistentemente para
3943 conduzir suas atividades dentro da estrutura legal e institucional apropriada;
- 3944 – ajudar a organizações a operar dentro do quadro jurídico apropriado;
- 3945 – esforçar-se por usar recursos naturais em uma maneira sustentável que ajude a aliviar a pobreza
3946 [107];
- 3947 – sujeitando-se às leis e aos regulamentos, procurar obter o consentimento prévio da
3948 comunidade local para o uso de recursos naturais locais e respeitar o uso tradicional de recursos
3949 naturais por populações locais, em particular indígenas e as comunidades tradicionais [38];
- 3950 – considerar contribuir aos programas que fornecem o acesso ao alimento e a outros produtos
3951 essenciais para grupos vulneráveis e pessoas da baixa renda, tomando em consideração a
3952 importância da contribuição a suas capacidades aumentadas, recursos e oportunidades.
3953 Atenção especial deveria ser dada à nutrição da criança;
- 3954 – considerar contribuir aos programas que suportam os membros da Comunidade, especialmente
3955 mulheres, em estabelecer negócios e cooperativas, em melhorar a produtividade e incentivar o
3956 uso eficiente de recursos disponíveis;e
- 3957 – considerar suportar os empreendedores que trazem produtos necessários e serviços à
3958 comunidade, que pode também gerar emprego local.

3960 **6.8.8 Questão 6 da participação e do desenvolvimento da comunidade:Saúde**

3962 **6.8.8.1 Descrição da questão**

3964 A saúde é um elemento essencial da vida na sociedade e é um direito humano reconhecido. As
3965 ameaças à saúde pública podem ter impactos severos nas comunidades e podem impedir de seu
3966 desenvolvimento. Assim, todas as organizações, grandes e pequenas, deveriam contribuir, dentro
3967 de seus meios, à promoção da saúde evitando, ou caso necessário, abrandando todo o dano à
3968 comunidade (ver também 6.5 e 6.7.4). Deveriam também contribuir sempre que seja possível para
3969 melhorar o acesso aos serviços de saúde. Mesmo nas comunidades onde é um papel do estado
3970 fornecer um sistema da saúde pública, todas as organizações podem considerar contribuir à saúde
3971 naquelas comunidades. Um nível elevado da saúde na comunidade reduz a carga no setor público e
3972 contribui para um bom ambiente econômico e social em todas as organizações.

3974 **6.8.8.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

3976 Uma organização deveria contribuir nas seguintes vias:

- 3978 – considerar promover a boa saúde, por exemplo, contribuindo para os remédios e vacinação e
3979 por incentivando estilos de vida saudáveis, incluindo o exercício e a boa nutrição, e
3980 desencorajando o consumo de substâncias insalubres;
- 3981 – ajudar a conscientizar sobre doenças principais e a sua prevenção, tais como, de acordo com
3982 circunstâncias e prioridades locais, HIV! AIDS, câncer, doenças cardíacas, malária e
3983 tuberculose;
- 3984 – suportar o acesso aos serviços essenciais dos cuidados médicos e à água limpa e ao
3985 saneamento apropriado como médias de impedir a doença;e
- 3986 – buscar para minimizar ou eliminar os impactos negativos da saúde de todos os processos,
3987 produtos ou serviços de produção fornecidos pela organização.

3988
3989
3990
3991
3992

3993 **6.8.9 Participação na comunidade e desenvolvimento Questão 8: Investimento social**

3994
3995 **6.8.9.1 Descrição da questão**

3996
3997 O investimento social ocorre quando as organizações investem seus recursos na infra-estrutura e
3998 outros programas visando melhorar aspectos sociais da vida da comunidade, tais como o
3999 saneamento, água segura para beber, saúde, moradia e alimento. O investimento social é um meio
4000 pelo qual as organizações podem contribuir ao desenvolvimento das comunidades em que se
4001 operam. Geralmente, os investimentos sociais são atividades não associadas com ou não
4002 projetadas diretamente para realçar atividades operacionais essenciais de uma organização.
4003 Entretanto, os investimentos sociais são projetados geralmente para sustentar e realçar
4004 relacionamentos de uma organização com suas comunidades.

4005
4006 Ao identificar oportunidades para o investimento social, uma organização deveria alinhar sua
4007 contribuição com as necessidades e as prioridades das comunidades em que a organização se
4008 opera. A partilha, a consulta e a negociação de informação são ferramentas úteis para uma
4009 aproximação participativa para identificar e a executar investimentos sociais (veja 6.8.2)

4010
4011 **6.8.9.2 Expectativas e/ou ações relacionadas**

4012
4013 Uma organização deveria:

- 4014
- 4015 – considerar, onde praticável, os investimentos sociais de empreendimento na comunidade ou as
4016 comunidades em que se opera. Os tipos de investimentos sociais incluem os projetos relativos à
4017 instrução, treinamento, cultura, cuidados médicos, geração de renda, desenvolvimento da infra-
4018 estrutura, melhorando o acesso à informação ou à toda a outra atividade possível para promover
4019 desenvolvimento econômico ou social
 - 4020 – procurar as áreas onde as competências essenciais da organização podem ser usadas para a
4021 construção de capacidade na comunidade, melhorando desse modo sua própria experiência,
4022 assim como contribuindo mais eficientemente;
 - 4023 – reconhecer que os investimentos sociais não impossibilitam as outras ações sociais e filantropia
4024 (por exemplo, concessões, oferecimento e doações). Estas ações deveriam, entretanto, ser
4025 alinhadas com os objetivos totais do crescimento da capacidade da organização. Deveriam
4026 centrar-se sobre a doação de recursos à comunidade com os programas ou os projetos para o
4027 desenvolvimento a longo prazo;
 - 4028 – promover os projetos de investimento sociais que são viáveis no prazo e contribuem ao
4029 desenvolvimento sustentável, envolvendo a comunidade em seu projeto e execução. A
4030 participação da comunidade ajudará projetos a sobreviver e progredir quando a organização já
4031 não for envolvida;
 - 4032 – tomar em consideração a promoção do desenvolvimento comunitário em planejamento de
4033 projetos de investimento sociais. Todas as ações deveriam alargar as oportunidades para
4034 cidadãos, por exemplo aumentando compras locais e toda a terceirização para suportar o
4035 desenvolvimento local;
 - 4036 – considerar como contribuir à comunidade tomando em consideração as prioridades postas por
4037 responsáveis políticos locais e nacionais. Isto pode melhorar os efeitos de seus investimentos
4038 sociais e de sua sustentabilidade;
 - 4039 – evitar as ações que perpetuem a dependência de uma comunidade das atividades filantrópicas,
4040 na presença em curso ou no suporte da organização;e
- 4041 avaliar iniciativas existentes relacionadas à comunidade, conseguir informação sobre seu sucesso e
4042 adequação e identificar onde melhorias poderiam ser feitas.

4043
4044
4045
4046
4047

4048 **7 Orientação sobre integração da responsabilidade social em toda uma** 4049 **organização**

4050

4051

4052 **7.1 Geral**

4053

4054 As seções precedentes desta norma identificaram os princípios, os assuntos principais e as
4055 questões da responsabilidade social. Esta seção fornece orientação para pôr a
4056 responsabilidade social em prática em uma organização. Na maioria dos casos, as
4057 organizações podem pôr a responsabilidade social em prática sem criar estruturas novas ou
4058 grandes sistemas novos, embora algumas atividades tenham provavelmente que ser
4059 conduzidas de maneiras novas, ou em consideração com uma escala mais ampla de questões.

4060

4061 Algumas organizações podem já ter técnicas aperfeiçoadas para introduzir abordagens novas
4062 em suas atividades, assim como sistemas eficazes de comunicação e análise interna, e podem
4063 ter pouca necessidade das abordagens nesta seção. Outras podem achar uma ou mais das
4064 abordagens úteis enquanto põem a responsabilidade social em prática.

4065

4066

4067 **7.2 A relação das características da organização com a responsabilidade social**

4068

4069 Para fornecer uma base informada para integrar a responsabilidade social na organização, é
4070 útil analisar-se como algumas das características-essenciais da organização se relacionam com
4071 a responsabilidade social.

4072

4073 Esta análise poderia incluir a consideração de fatores como:

4074

4075 - locais em que a organização atua;

4076

4077 - natureza do sistema legal nesses locais (há um forte sistema legal que regula muitas
4078 das atividades relativas à responsabilidade social?);

4079

4080 - características sociais, ambientais e econômicas das áreas de atuação;

4081

4082 - o tipo, finalidade e tamanho da organização;

4083

4084 - características da mão-de-obra ou de empregados da organização;

4085

4086 - organizações da indústria ou do setor do qual a organização participa;

4087

4088 - atividades relativas à responsabilidade social empreendidas por estas organizações;

4089

4090 - códigos ou outras exigências relativas à responsabilidade social impostos por estas
4091 organizações;

4092

4093 - interesses dos stakeholders internos e externos referentes à responsabilidade social;

4094

4095 - estrutura de tomada de decisão da organização (quais decisões são feitas centralmente, quais
4096 são descentralizadas); e

4097

4098 cadeias de valor da organização e sua esfera de influência.

4099

4100 É importante para a organização compreender suas características e o contexto em que se opera. É
4101 também importante para a organização estar ciente das atitudes atuais, nível de compromisso a e
4102 de compreensão da responsabilidade social por sua liderança. A compreensão da organização dos
4103 princípios, dos assuntos e dos benefícios da responsabilidade social ajudará muito à integração da
responsabilidade social através de toda a organização e sua esfera de influência.

4104

4105

4106

4107

4108

4109

4110

4111

4112

4113

4114

4115

4116

4117

4118

4119

4120

4121

4122

4123

4124

4125

4126

4127

4128

4129

4130

4131

4132

4133

4134

4135

4136

4137

4138

4139

4140

4141

4142

4143

4144

4145

4146

4147

4148

4149

4150

4151

4152

4153

4154

4155

4156

4157

4158

4159

4160

7.3 Entendendo a responsabilidade social da organização

7.3.1 Determinando a relevância e significado dos assuntos essenciais para a organização

7.3.1.1 Determinando a relevância

Todos os assuntos essenciais, mas não todas as questões têm relevância para a organização. O grau de relevância e o significado do Tema central varia, de acordo com a natureza, tamanho e local da organização.

Em uma análise inicial da relevância dos assuntos e das questões essenciais, poderia ser benéfico tomar-se uma visão bastante abrangente da relevância possível. Será relativamente fácil mais tarde afinar a lista de questões relevantes àquelas de maior significância. Para começar o processo de identificação, uma organização pode, onde for apropriado:

- listar a série completa de suas atividades;
- identificar as atividades da própria organização e as atividades dentro da cadeia de valor da organização e da esfera de influência. As atividades dos fornecedores e dos contratantes podem refletir na responsabilidade social da organização;
- determinar quais assuntos e questões essenciais que poderiam ser levantados quando a organização e outros dentro de sua cadeia de valor realizarem estas atividades;
- examinar a gama de maneiras em que as decisões e atividades da organização podem causar impactos no desenvolvimento sustentável, inclusive na saúde e no bem-estar da sociedade;
- identificar as expectativas sociais do comportamento responsável a respeito destes impactos.
- incluir os assuntos essenciais e as questões que se relacionam às atividades do dia a dia assim como aqueles que são levantados somente ocasionalmente sob circunstâncias muito específicas. Como um exemplo, as organizações não constroem nem alugam edifícios novos para seus escritórios ou facilidades muito frequentemente, mas quando fazem, as questões da energia e da eficiência da água (ver 6.5) e o acesso para pessoas com incapacidades (ver 6.3 e 6.4) são provavelmente aspectos importantes da responsabilidade social a serem considerados.

Embora a própria organização possa entender as expectativas sociais de sua responsabilidade social (ver a Seção 5.2.3), a organização deveria considerar envolver os stakeholders neste processo para ampliar a perspectiva nos assuntos e questões essenciais. É importante reconhecer entretanto que questões podem ser significativas mesmo se os stakeholders não as identificarem.

Uma organização provavelmente vai descobrir mais assuntos essenciais e questões mais relevantes do que havia considerado previamente. Uma organização que atua somente em um local em uma área com leis fortes em questões como dos Direitos Humanos, da proteção ao consumidor e do controle ambiental podem supor que todos os aspectos relevantes de tais questões estão cobertos pela lei, e que estes assuntos essenciais são provavelmente irrelevantes. Mas a análise cuidadosa dos assuntos essenciais e questões na Seção 6 tende a revelar questões que não são legalmente reguladas e que são diretamente relacionadas às atividades da organização.

Mesmo para assuntos ou questões cobertos pela lei aplicável, responder ao espírito da lei pode em alguns casos envolver ação além da simples conformidade. Como um exemplo, embora alguns regulamentos ambientais limitem as emissões de poluentes do ar ou da água a quantidades ou níveis específicos, uma organização socialmente responsável tende a

4161 esforçar-se em usar a melhor prática para reduzir sua emissão daqueles poluentes ou mudar
4162 os processos que usa para eliminar completamente tais emissões.

4163

4164 **7.3.1.2 Determinando o significado**

4165

4166 Uma vez que uma organização identificou a larga faixa de questões relevantes às suas ações,
4167 pode olhar com cuidado aquelas questões identificadas e desenvolver um conjunto de critérios
4168 para decidir os assuntos e questões essenciais que têm maior importância para a organização.
4169 Os critérios possíveis deveriam incluir:

4170

4171 - a extensão do impacto da questão no desenvolvimento sustentável, inclusive na saúde e no
4172 bem-estar da sociedade;

4173

4174 - o efeito potencial de tomar uma ação ou falhar em tomar uma ação sobre a questão;

4175

4176 - o nível de interesse do stakeholder sobre a questão;

4177

4178 - o efeito potencial da ação relacionada na questão comparado aos recursos e esforços
4179 exigidos para executar a ação; e

4180

4181 - a facilidade de controlar ameaças ou de aproveitar oportunidades para contribuir com o
4182 desenvolvimento sustentável, a saúde e o bem-estar da sociedade.

4183

4184 - o desempenho atual da organização comparada aos regulamentos existentes, aos padrões
4185 internacionais, às normas internacionais do comportamento, ao estado da arte, à melhor prática; e

4186

4187 - o desempenho de organizações semelhantes.

4188

4189 **7.3.2 A esfera de influencia de uma organização**

4190

4191 **7.3.2.1 Avaliando a esfera de influência da organização**

4192

4193 Além de ser responsáveis por suas próprias atividades, há situações onde uma organização tem a
4194 habilidade de influenciar as decisões ou o comportamento daquelas com quem tem um
4195 relacionamento (ver 5.2.3). A habilidade de influenciar uma outra organização varia de não ter
4196 nenhuma influência, a ter influência limitada, a ter a influência muito significativa. A influência
4197 dependerá de um número de fatores, incluindo a proximidade física, o objetivo do relacionamento e
4198 a extensão do relacionamento. Em promovendo a responsabilidade social, haverá as situações onde
4199 a habilidade de uma organização de influenciar outra positivamente será acompanhada de uma
4200 responsabilidade de exercitar esta influência.

4201

4202 Uma organização deriva a influência de fontes como:

4203

4204 **a propriedade e a governança** Isto incluem a natureza e a extensão da posse ou da representação
4205 no corpo de governo da organização associada.

4206

4207 **o relacionamento econômico** isto inclui a influência baseada no nível de dependência econômica
4208 envolvido: maior o interesse ou a dependência, maior a influência.

4209

4210 **a autoridade legal** Esta é baseada em, por exemplo, provisões em contratos com vínculos legais ou
4211 a existência de um mandato legal que concede à organização a habilidade de reforçar determinados
4212 comportamentos em outros

4213

4214 **a autoridade política** Esta é afetada pela natureza do relacionamento político e institucional.

4215

4216 **a opinião pública** Esta inclui a habilidade da organização de influenciar a opinião pública e o
4217 impacto da opinião pública naqueles que está tentando influenciar.

4218
4219
4220
4221
4222
4223
4224
4225
4226
4227
4228
4229
4230
4231
4232
4233
4234
4235
4236
4237
4238
4239
4240
4241
4242
4243
4244
4245
4246
4247
4248
4249
4250
4251
4252
4253
4254
4255
4256
4257
4258
4259
4260
4261
4262
4263
4264
4265
4266
4267
4268
4269
4270
4271
4272
4273
4274

7.3.2.2 Exercendo a influência

Uma organização pode exercer sua influência em outro para realçar impactos positivos no desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade, ou para minimizar impactos negativos. Onde apropriado e aconselhável, uma organização deveria procurar a participação do governo ou das instituições governamentais em exercer tal influência.

Um de nível elevado da influência é geralmente provavelmente corresponde a um de nível elevado da responsabilidade exercer essa influência. A responsabilidade de uma organização exercer a influência em outra, entretanto, é relacionada também aos impactos possíveis das atividades desta. Maior o potencial para impactos negativos, mais elevado o nível de responsabilidade de exercer a influência para minimizar aqueles impactos. A aplicação devida deveria ser exercitada ao avaliar tais impactos.

Os métodos de exercer a influência incluem:

- ajustando provisões contratuais e/ou incentivos;
- compartilhando do conhecimento e da informação;
- conduzindo projetos comuns para melhorar a responsabilidade social;
- assumindo lobbying responsável e utilização de relações na mídia;
- promovendo boas práticas;
- dando forma a parcerias com associações, organizações do setor e outros.

O exercício da influência de uma organização deveria sempre ser guiado pelo comportamento ético e outros princípios e práticas da responsabilidade social. Ao exercer sua influência, uma organização deveria primeiramente considerar se engajar em diálogo visado melhorar a consciência e o comportamento social responsáveis. Se o diálogo não é eficaz, as ações alternativas deveriam ser consideradas, incluindo mudando a natureza do relacionamento.

Nas circunstâncias onde uma organização tem um nível muito elevado de influência com outros, isto pode dar uma responsabilidade de ação que é similar à responsabilidade que existe naquelas situações onde a organização tem o controle real.

7.3.3 Estabelecendo prioridades para tratar de assuntos e questões essenciais

Uma organização deveria determinar prioridades para a ação baseada em seus planos para integrar a responsabilidade social em toda a organização e em suas práticas diárias. As prioridades provavelmente vão variar no tempo. Uma organização deveria envolver stakeholders na identificação das prioridades.

Alta prioridade deveria ser dada às questões e às ações que têm implicações significativas para o desenvolvimento sustentável ou a saúde e o bem-estar da sociedade. Uma organização pode também atribuir uma alta prioridade às ações que poderiam ter maior efeito na responsabilidade social da organização.

- Alta prioridade baseada na importância que tem para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade, deve ser dada às questões e às ações que se relacionam com:
 - conformidade com leis e normas internacionais de comportamento;

- 4275 - violações dos direitos humanos potenciais;
4276
4277 - práticas que poderiam pôr em perigo vida ou saúde;
4278
4279 práticas que poderiam seriamente afetar o ambiente; e
4280
4281 questões onde o desempenho da organização esteja bem abaixo da melhor prática;
4282
4283 - poderia ser indicada alta prioridade pelo efeito que ações e questões poderiam ter sobre a
4284 responsabilidade social da organização
4285
4286 - tomarão um tempo longo para tornar-se inteiramente eficazes;
4287
4288 - sejam do interesse imediato aos stakeholders;
4289
4290 - possam significativamente melhorar a habilidade da organização para atender a objetivos
4291 importantes;
4292
4293 - tenham implicações significativas do custo se não enfrentadas rapidamente; e
4294
4295 - possam ser implementadas rápida e facilmente e, conseqüentemente, sejam uteis para
4296 ampliar a conscientização e a motivação para ações sobre responsabilidade social na
4297 organização.

4298 A ordem de prioridades variará entre organizações.
4299

4300 Em adição à definição de prioridades para a ação imediata, uma organização pode estabelecer
4301 prioridades levando em consideração assuntos e questões essenciais que são relevantes às
4302 atividades que uma organização espera realizar no futuro, como construção de edifícios,
4303 empregando nova equipe de trabalho, buscando contratantes ou conduzindo atividades da
4304 mobilização de fundos. As considerações da prioridade, então, farão parte do planejamento para
4305 estas atividades futuras.
4306

4307 As prioridades deveriam ser revistas e atualizadas nos intervalos periódicos apropriados para a
4308 organização.
4309

4310

4311

4312

4313 **7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social por toda a organização**

4314

4315 **7.4.1 Construindo a responsabilidade social nos sistemas e em procedimentos da** 4316 **organização**

4317

4318 Um meio importante e eficaz de integrar a responsabilidade social em toda a organização é através
4319 da governança organizacional, o sistema pelo qual suas decisões são adotadas e executadas na
4320 perseguição de seus objetivos.

4321

4322 Uma organização deveria, conscienciosa e metodicamente, controlar seus impactos associados a
4323 cada Tema central e rever aqueles de sua cadeia de suprimentos, para minimizar o risco de dano
4324 social e ambiental. Ou seja, deveria adotar as devidas providências ao conduzir suas atividades. Ao
4325 tomar decisões, incluindo as que dizem respeito às atividades novas, uma organização deveria
4326 considerar os impactos prováveis destas decisões em outros. Ao fazer assim uma organização
4327 deveria considerar as melhores maneiras de minimizar os impactos prejudiciais de suas atividades e
4328 de aumentar os impactos benéficos de seu comportamento na sociedade e no ambiente. Os
4329 recursos e o planejamento exigidos com esta finalidade deveriam ser tomados em consideração
4330 quando as decisões são feitas.
4331

4332 Uma organização deveria confirmar que os princípios de responsabilidade, de transparência, do
4333 estado de direito e de comportamento ético estão aplicados em sua administração e refletidos em
4334 sua estrutura. As organizações deveriam rever procedimentos e processos em intervalos
4335 apropriados para certificar-se de que levam em conta a responsabilidade social da organização.

4336

4337 Alguns procedimentos úteis podem incluir:

4338

4339 - a aplicação de práticas de gestão estabelecidas para conduzir a responsabilidade social da
4340 organização;

4341

4342 - a identificação das maneiras em que os princípios de responsabilidade social e os assuntos e
4343 questões essenciais se aplicam às várias partes da organização;

4344

4345 - a tradução das prioridades para ação sobre assuntos e questões essenciais em objetivos
4346 gerenciáveis da organização, com estratégias, processos e planejamento;

4347

4348 - o ajuste das metas específicas a curto prazo para traduzir objetivos em sua aplicação prática a
4349 cada nível da organização;

4350

4351 - a determinação e o alocamento de recursos suficientes para permitir que os objetivos sejam
4352 atendidos;

4353

4354 - se apropriado ao tamanho e à natureza da organização, estabelecer departamentos ou grupos
4355 dentro da organização para rever e revisar procedimentos de funcionamento de modo que sejam
4356 consistentes com os princípios e os assuntos essenciais da responsabilidade social;

4357

4358 - levar em consideração a responsabilidade social ao conduzir as operações, incluindo o
4359 investimento, para a organização;

4360

4361 - incorporar a responsabilidade social em práticas de compras; e

4362

4363 - colocar questões da responsabilidade social na gerência de recursos humanos.

4364

4365 Os valores e a cultura existentes na organização podem ter um efeito significativo na facilidade e no
4366 ritmo com que a responsabilidade social pode ser totalmente integrada a toda a organização. Para
4367 algumas organizações, onde os valores e a cultura já são alinhados proximamente aos da
4368 responsabilidade social, o processo de integração pode ser bastante direto. Em outro, algumas
4369 partes da organização não podem reconhecer os benefícios da responsabilidade social e podem ser
4370 resistentes à mudança. Os esforços sistemáticos durante um período prolongado podem ser
4371 envolvidos em integrar uma aproximação social responsável nestas áreas.

4372

4373 É também importante reconhecer que o processo de integrar a responsabilidade social a toda uma
4374 organização não ocorre de uma vez ou no mesmo ritmo para todos os assuntos e questões
4375 essenciais. Um plano para conduzir algumas questões da responsabilidade social no curto prazo e
4376 algumas ao longo do tempo deveria ser realístico e deveria tomar em consideração as capacidades
4377 da organização, os recursos disponíveis e a prioridade das questões (ver 7.3.3).

4378

4379 **7.4.2 Determinando a direção da organização para a responsabilidade social**

4380

4381 As declarações e as ações da liderança da organização e a finalidade da organização, aspirações,
4382 valores, éticas e estratégia estabelecem as direções para a organização. Para fazer da
4383 responsabilidade social uma parte importante e eficaz do funcionamento da organização, ela deveria
4384 se refletir nestes aspectos da organização.

4385

4386 Uma organização deveria determinar sua direção fazendo a responsabilidade social uma parte
4387 integrante de suas políticas, estratégias, estruturas e operações. Algumas das maneiras que ela
4388 pode fazer isto incluem:

4389

4390

4391

4392

4393

4394

4395

4396

4397

4398

4399

4400

4401

4402

4403

4404

4405

4406

4407

4408

4409

4410

4411

4412

4413

4414

4415

4416

4417

4418

4419

4420

4421

4422

4423

4424

4425

4426

4427

4428

4429

4430

4431

4432

4433

4434

4435

4436

4437

4438

4439

4440

4441

4442

4443

4444

4445

- incorporar em sua finalidade ou em uma declaração de missão, referências claras específicas e concisas aos aspectos importantes da responsabilidade social, incluindo os princípios e as questões da responsabilidade social que ajudam a determinar a maneira em que opera a organização;

- incluir nas aspirações ou na declaração de visão da organização referencia à maneira em que pretende que a responsabilidade social influencie suas ações;

- adotar os códigos de conduta ou de ética escritos que especificam o compromisso da organização à responsabilidade social, traduzindo os princípios e os valores em declarações sobre comportamento apropriado. Tais códigos deveriam ser baseados nos princípios de responsabilidade social da seção 4;

- incluir a responsabilidade social como um elemento chave da estratégia de organização, por sua integração em sistemas, em políticas, em processos e em comportamento de tomada de decisão; e

- traduzir as prioridades para a ação em assuntos essenciais e em questões em objetivos manejáveis de organização. Os objetivos deveriam ser específicos e mensuráveis ou passíveis de verificação. A entrada do stakeholder pode ser valiosa na ajuda a este processo. Os detalhes de como conseguir os objetivos, incluindo responsabilidades, planejamento, orçamentos e efeitos em outras atividades da organização deveriam ser um elemento importante para estabelecer os objetivos e as estratégias para sua realização.

7.4.3 Aumentando a consciência e construindo a competência para a responsabilidade social

Incorporar a responsabilidade social em cada aspeto de uma organização envolve o compromisso e a compreensão a todos os níveis da organização. Nos estágios adiantados dos esforços de uma organização relativos à responsabilidade social, o foco de incorporar a consciência deveria estar na compreensão crescente dos aspetos da responsabilidade social, incluindo princípios, assuntos essenciais e questões.

O compromisso e a compreensão deveriam começar na parte superior da organização. A compreensão dos benefícios da responsabilidade social para a organização pode ter um papel maior em construir o compromisso da liderança da organização. Os esforços deveriam, conseqüentemente, ser feitos para fornecer à liderança da organização uma compreensão completa das implicações e dos benefícios da responsabilidade social.

Alguns empregados e algumas partes de uma organização serão mais interessados e receptivos a conduzir ações de responsabilidade social. As organizações podem entender ser mais útil centrar esforços iniciais sobre tais áreas receptivas para demonstrar o que a responsabilidade social significa na prática. Nenhuma fórmula isolada para mudanças é aplicável a todas as organizações.

Criar uma cultura de responsabilidade social dentro de uma organização pode tomar uma quantidade de tempo substancial, mas o procedimento sistemático e o trabalho dos valores e das culturas existentes foram eficazes em muitas organizações.

Construir a competência para executar práticas da responsabilidade social pode envolver reforços ou desenvolvimento de habilidades em alguns setores de atividade tais como o engajamento do stakeholder, e em melhorar o conhecimento e a compreensão da aplicação dos assuntos essenciais. Os esforços deveriam aproveitar-se do conhecimento e das habilidades existentes das pessoas dentro da organização. Onde for apropriado, deveria também incluir a incorporação da competência e o treinamento de gerentes e de trabalhadores femininos e masculinos na cadeia de valores. O treinamento específico pode ser útil para algumas questões.

Para integrar eficazmente a responsabilidade social, a organização pode identificar uma necessidade para mudanças nos processos e na administração de tomada de decisão que

4446 promoveriam maior liberdade, autoridade e motivação para sugerir aproximações e idéias novas.
4447 Uma organização pode também descobrir que necessita de melhores ferramentas para a
4448 monitoração e medir alguns aspectos de seu desempenho.

4449

4450

4451

4452 **7.5 Comunicação na responsabilidade social**

4453

4454 **7.5.1 O papel da comunicação na responsabilidade social**

4455

4456 Muitas práticas relativas à responsabilidade social envolverão alguma forma de comunicação
4457 interna e externa. O público interno pode incluir empregados, fornecedores e membros, enquanto o
4458 público externo poderá incluir acionistas, clientes e os meios de comunicação. Uma comunicação
4459 pode servir para muitas funções diferentes da responsabilidade social incluindo:

4460

4461 - demonstrar a responsabilidade por ações e a transparência;

4462

4463 - direcionar exigências legais e outras para a divulgação de informação relativa à responsabilidade
4464 social;

4465

4466 - mostrar como a organização está atendendo a seus compromissos na responsabilidade social e
4467 como está respondendo às expectativas dos stakeholders e da sociedade em geral

4468

4469 - aumentar a consciência, tanto dentro como fora da organização, em seus estratégias e objetivos,
4470 planos, desempenho e desafios para a responsabilidade social;

4471

4472 - fornecer informação sobre os impactos das operações da organização, de produtos, de serviços e
4473 de outras atividades;

4474

4475 - ajudar a engajar e motivar empregados e outros para suportar as atividades da organização na
4476 responsabilidade social;

4477

4478 - facilitar o benchmarking entre as organizações semelhantes, que podem estimular melhorias no
4479 desempenho na responsabilidade social;

4480

4481 - ajudar a engajar e criar o diálogo com os stakeholders; e

4482

4483 - realçar a reputação de uma organização por ação, abertura, integridade e responsabilidade por
4484 ações responsáveis, para reforçar a confiança do stakeholder na organização.

4485

4486 **7.5.2 Características da informação em relação à responsabilidade social**

4487

4488 A informação em relação à responsabilidade social deveria ser:

4489

4490 - **compreensível** - a informação deveria ser fornecida levando em consideração o conhecimento e a
4491 base cultural, social, educacional e econômica daqueles que serão envolvidos na comunicação.
4492 Tanto a linguagem usada como a maneira pela qual o material é apresentado, incluindo como é
4493 organizado, deveriam ser acessíveis para os stakeholders que se destinam a receber a informação.

4494

4495 - **satisfatória** - a informação deveria satisfazer os interesses do stakeholder.

4496

4497 - **exata** - a informação deveria estar efetivamente correta e fornecer o suficiente detalhe para ser útil
4498 e apropriada a sua finalidade.

4499

4500 - **equilibrada** – a informação deveria ser equilibrada e justa e não deveria omitir a informação
4501 negativa relevante a respeito dos impactos das atividades da organização.

4502

4503 - **oportuna** - a informação desatualizada pode ser enganosa. Uma compreensão do período de
4504 tempo coberto permitirá que os stakeholders comparem o desempenho da organização com seu
4505 desempenho anterior e mesmo com o desempenho de outras organizações.

4506
4507 - **disponível** - a informação sobre questões específicas deveria estar disponível aos stakeholders
4508 potencialmente afetados.

4509

4510 **7.5.3 Comunicação sobre o desempenho da organização na responsabilidade social**

4511

4512 **7.5.3.1 Planejando uma comunicação**

4513

4514 Ao planejar sua comunicação, a organização deveria considerar a finalidade, o público, o conteúdo,
4515 a extensão, o sincronismo, a seqüência, o tipo e a forma de uma comunicação. Geralmente, deveria
4516 também identificar as pessoas que conduzirão a comunicação e determinarão os públicos interno e
4517 externo e que outros recursos são necessários. Ao planejar sua comunicação, a organização
4518 deveria considerar os seguintes fatores:

4519

4520 A base cultural, social, educacional e econômica dos stakeholders que compõem a audiência
4521 preliminar para a comunicação;

4522

4523 a necessidade de comunicar-se regularmente ou de acordo com a necessidade que se apresente;

4524

4525 o orçamento e outros limites do recurso; e

4526

4527 o valor de usar múltiplas formas de comunicação.

4528

4529 **7.5.3.2 Tipos de comunicação na responsabilidade social**

4530

4531 Há muitas formas diferentes de comunicação relativas à responsabilidade social. Alguns exemplos
4532 incluem:

4533

4534 - comunicação à gerência e aos empregados da organização para aumentar a consciência geral
4535 sobre a responsabilidade social e atividades relacionadas;

4536

4537 - comunicação com os stakeholders a respeito das reivindicações sobre a responsabilidade social
4538 das atividades, produtos e serviços. Estas reivindicações deveriam ser verificadas através de
4539 revisão interna e garantia. Para maior credibilidade, estas reivindicações deveriam ser verificadas
4540 por garantia externa;

4541

4542 - comunicação aos fornecedores sobre exigências das compras relacionadas à responsabilidade
4543 social;

4544

4545 - comunicação ao público sobre as situações de emergência que têm implicações para a
4546 responsabilidade social. Antes das emergências, uma comunicação deveria objetivar o aumento da
4547 consciência e dos preparativos. Durante emergências, deveria manter stakeholders informados e
4548 fornecer a informação sobre ações apropriadas;

4549

4550 - comunicação com os stakeholders sobre questões ou projetos específicos da responsabilidade
4551 social;

4552

4553 - comunicação relacionada a produto, tal como a rotulagem do produto, informação de produto e
4554 outras informações para o consumidor;

4555

4556 - artigos sobre aspectos da responsabilidade social em revistas ou boletins de notícias voltadas para
4557 organizações semelhantes;

4558

- 4559 - propagandas ou outros comunicados públicos para promoção de algum aspecto da
4560 responsabilidade social, como, por exemplo, eficiência de energia ou conservação de água; e
4561
4562 - submissões aos órgãos governamentais ou a consultas públicas.
4563

4564 Há muitas formas e meios diferentes que podem ser usados para uma comunicação. Estes incluem
4565 relatórios, boletins de notícias, revistas, cartazes, anúncios, cartas, correio de voz, apresentações ao
4566 vivo, vídeo, sítios na internet, podcasts (transmissão de áudio na Web), blogs (fóruns de discussão
4567 em sítios da web), encartes de produto e etiquetas. É também possível comunicar-se através da
4568 mídia usando comunicados à imprensa (press releases), entrevistas, editoriais e artigos.
4569

4570 **Caixa 14 Relatando a responsabilidade social**

4571 Uma organização deveria, em intervalos apropriados, relatar seu
4572 desempenho na responsabilidade social aos stakeholders afetados. Um
4573 número crescente de organizações relata a seus stakeholders,
4574 periodicamente, seu desempenho na responsabilidade social.
4575

4576
4577 A publicação de um relatório de responsabilidade social pode ser um
4578 aspecto valioso das atividades de uma organização na responsabilidade
4579 social. Ao preparar um relatório de responsabilidade social, uma organização
4580 deveria levar em conta as seguintes considerações:
4581

4582 - O conteúdo e as proporções do relatório de uma organização deveriam ser
4583 apropriados para o tamanho e a natureza da organização.
4584

4585 - O nível de detalhe pode refletir a extensão da experiência da organização
4586 com tal relatório. Em alguns casos, as organizações iniciam seus esforços
4587 com relatórios limitados, que cobrem somente alguns assuntos-chave, e, em
4588 anos subseqüentes, expandem a cobertura à medida que ganham
4589 experiência e têm suficientes dados para expandir o conteúdo do relatório.
4590

4591 - O relatório deveria descrever como a organização decidiu sobre as
4592 questões a serem cobertas no relatório.
4593

4594 - O relatório deveria incluir informação sobre os objetivos e o desempenho
4595 da organização em assuntos essenciais e questões relevantes e
4596 significativas da responsabilidade social.
4597

4598 - O relatório deveria apresentar o desempenho operacional, os produtos e
4599 os serviços da organização em um contexto mais amplo da sustentabilidade.
4600

4601 - O relatório deveria fornecer um retrato justo e completo do desempenho da
4602 responsabilidade social da organização, incluindo as realizações e as falhas
4603 e as maneiras com que as falhas serão tratadas.
4604

4605 - Um relatório pode ser produzido em uma variedade de formas,
4606 dependendo da natureza da organização e das necessidades de seus
4607 stakeholders. Estes podem incluir o envio eletrônico de um relatório, de
4608 versões interativas via internet ou de cópias em papel. Pode também ser um
4609 documento isolado ou parte autônoma do relatório anual de uma
4610 organização.
4611

4612 - Um relatório pode cobrir as atividades de uma organização como um todo
4613 ou suas atividades específicas. Os grupos comunitários consideram
4614 frequentemente relatórios menores, específicos, mais úteis do que um
4615 relatório referente a toda a organização.

Informações adicionais para o relatório de responsabilidade social podem ser obtidas das iniciativas e das ferramentas sobre relatórios - a nível global, nacional e/ou específica do setor - no anexo A (ver também 7.8 para a orientação sobre avaliar iniciativas).

7.5.4 Diálogo com stakeholder em uma comunicação sobre responsabilidade social

No diálogo com seus stakeholders, uma organização pode se beneficiar do recebimento de informação direta sobre opiniões dos stakeholders. Uma organização deveria procurar o diálogo com seus stakeholders para:

- avaliar a suficiência e a eficácia do conteúdo, dos meios, da frequência e do objetivo de uma comunicação, de modo que possa ser melhorado se necessário;
- ajustar prioridades para o índice de uma comunicação futura;
- assegurar a verificação externa da informação relatada pelos stakeholders, se este for o enfoque utilizado; e
- identificar as melhores práticas.

7.6 Realçando a credibilidade a respeito da responsabilidade social

7.6.1 Métodos de realçar a credibilidade

Há várias maneiras de uma organização estabelecer sua credibilidade. Uma é o engajamento do stakeholder. O diálogo com os stakeholders é um meio de aumentar a confiança de que os interesses e as intenções de todos os participantes estão compreendidos. Este diálogo pode construir a confiança, e realça, portanto, a credibilidade. O diálogo fornece meios de corrigir impressões erradas. O engajamento do stakeholder pode ser uma base para envolver stakeholders na verificação de reivindicações de uma organização a respeito de seu desempenho. Um arranjo pode ser feito para que os stakeholders revejam periodicamente ou monitorem de outra maneira aspectos do desempenho de uma organização.

A credibilidade no que diz respeito a determinadas questões pode às vezes ser realçada com a participação em esquemas de certificação específicos. Podem ser desenvolvidas iniciativas para certificar a segurança de um produto ou para certificar processos ou produtos no que diz respeito a seu impacto ambiental, práticas trabalhistas e a outros aspetos da responsabilidade social. Os esquemas deveriam ser independentes e dignos de crédito em si. Em algumas situações, as organizações envolvem partes independentes em suas atividades para fornecer a credibilidade. Um exemplo disto é a criação dos comitês consultivos ou dos comitês da revisão que consistem nas pessoas que são selecionadas porque serão consideradas dignas de crédito.

As organizações, às vezes, associam-se a organizações semelhantes para estabelecer ou promover o comportamento social responsável dentro de seu setor de atividade ou dentro de suas comunidades respectivas.

7.6.2 Conflitos ou desacordos de resolução entre a organização e os stakeholders

No curso de suas atividades na responsabilidade social, uma organização pode encontrar conflitos ou desacordos com stakeholders individuais ou com grupos de stakeholders. Os exemplos

4672 específicos dos tipos de conflitos e de mecanismos para enfrentá-los são cobertos no contexto de
4673 direitos humanos (ver 6.3.7) e de questões do consumidor (ver 6.7.6). Os métodos formais para
4674 resolver conflitos ou desacordos também fazem geralmente parte de acordos labour.

4675
4676 As organizações deveriam desenvolver mecanismos para conflitos de resolução ou desacordos com
4677 stakeholders que são apropriados ao tipo de conflito ou de desacordo e relevantes para os
4678 stakeholders afetados. Tais mecanismos podem incluir:

- 4679 - discussões diretas com stakeholders afetados;
- 4680
- 4681 - provisão de informação escrita para resolver mal-entendidos;
- 4682
- 4683 - fóruns em que os stakeholders e a organização podem apresentar seus pontos de vista e procurar
4684 soluções;
- 4685
- 4686 - procedimentos de tratamento de queixas formais;
- 4687
- 4688 - procedimentos da mediação e/ou do arbítrio; e
- 4689
- 4690 - outros formulários dos procedimentos para resolver queixas.
- 4691

4692
4693 As organizações deveriam oferecer informação detalhada dos stakeholders nos procedimentos
4694 disponíveis para resolver conflitos e desacordos. Informações mais específicas sobre procedimentos
4695 relevantes para os direitos humanos e questões do consumidor são descritas sob aqueles assuntos
4696 essenciais. Os procedimentos disponíveis para a definição de todos os tipos de desacordos e de
4697 conflitos deveriam ser acessíveis aos stakeholders, de forma equitativa e transparente.

4698 **7.6.3 Realçando a credibilidade de uma comunicação sobre a responsabilidade social**

4700
4701 Algumas organizações tomam medidas para realçar a credibilidade de seus relatórios e
4702 reivindicações sobre a responsabilidade social. A credibilidade de relatórios da responsabilidade
4703 social é realçada geralmente comparando os relatórios no tempo e com os relatórios produzidos
4704 pelas organizações semelhantes, reconhecendo que a natureza do relatório dependerá do tipo, do
4705 tamanho e da capacidade da organização. Fornecer uma breve explanação dos motivos porque
4706 tópicos omitidos não puderam ser cobertos pode também ser usado para mostrar que a organização
4707 fez um esforço para cobrir todas as matérias significativas.

4708
4709 Algumas organizações empreendem esforços para mostrar que a preparação do relatório envolveu
4710 o uso de procedimentos rigorosos e responsáveis. Para promover a confiança nos dados e na
4711 informação fornecida em um relatório da responsabilidade social, algumas organizações
4712 empreendem um processo de verificação, em que os dados e a informações são verificados por
4713 uma fonte fidedigna para verificar sua exatidão. Um indivíduo ou indivíduos independentes do
4714 processo de preparação do relatório, dentro da organização ou externa a ela, empreendem
4715 geralmente o processo de verificação. Uma indicação de verificação é publicada frequentemente
4716 como parte do relatório.

4717
4718 Algumas organizações empreendem processos para seus relatórios da responsabilidade social que
4719 envolvem uma determinação que o relatório reflita as questões relevantes e significativas para a
4720 organização, que atenda as necessidades de stakeholders e que forneça a cobertura completa das
4721 questões identificadas. O uso de grupos de stakeholders para fornecer tais revisões está se
4722 tornando mais difundido porquanto as organizações reconhecem o valor da contribuição do
4723 stakeholder à melhoria de sua responsabilidade social e práticas de relatório.

4724
4725 Uma outra maneira de realçar a credibilidade é avançar mais na transparência. A credibilidade será
4726 aumentada ao se fornecer a informação de um tipo e em uma forma que possa facilmente ser
4727 verificada por outros. Por exemplo, em vez apenas de relatar a estatística a respeito do
4728 desempenho, uma organização pode também oferecer detalhes sobre as fontes da informação e

4729 processos usados para desenvolver a estatística. Em alguns casos, uma organização pode
4730 aumentar a credibilidade das reivindicações que faz sobre a cadeia de valores ao revelar os locais
4731 onde conduz suas atividades.

4732
4733 Como meios adicionais de incrementar a credibilidade de seus relatórios, algumas organizações
4734 relatam sua conformidade às exigências dos relatórios de uma organização externa.

4735
4736 Muitas organizações publicam reclamos sobre aspectos ambientais ou sociais de um produto ou da
4737 organização que o produz. Para realçar a credibilidade de suas reivindicações, algumas
4738 organizações obtêm eco-rótulos, certificação ou outra forma de reconhecimento dos organismos
4739 que usam avaliações de durabilidade, revisões ou outros sistemas para a avaliação baseados em
4740 critérios.

4741
4742

4743 **7.7 Rever e melhorar as ações e as práticas da organização relacionadas à** 4744 **responsabilidade social**

4745 **7.7.1 Geral**

4746
4747 O desempenho eficaz na responsabilidade social, como na maioria das principais iniciativas de uma
4748 organização, depende em parte da supervisão cuidadosa, da avaliação e da revisão das atividades
4749 empreendidas, do progresso feito, da realização de objetivos identificados, dos recursos usados e
4750 dos outros aspectos dos esforços da organização. As organizações podem frequentemente obter
4751 opiniões sobre seus programas, avaliando-os face às atividades de outras organizações. Tal
4752 avaliação pode ser centrada nas ações relativas aos assuntos essenciais específicos ou sobre
4753 enfoques mais amplos da integração da responsabilidade social por toda a organização.

4754
4755 A monitoração ou a observação das atividades em curso relativas à responsabilidade social visam,
4756 primeiramente, certificar-se de que as atividades estão prosseguindo como pretendido, identificando
4757 alguma crise ou ocorrências não ordinárias, e para fazer pequenas modificações na maneira como
4758 as coisas são feitas.

4759
4760 As revisões periódicas do desempenho são usadas para determinar o progresso na
4761 responsabilidade social, ajudar a manter os programas bem direcionados, para identificar áreas na
4762 necessidade de mudança e para contribuir para melhorar o desempenho. Os stakeholders podem
4763 ter um papel importante em rever o desempenho de uma organização na responsabilidade social.

4764
4765 Além da revisão de atividades existentes, as organizações também deveriam manter-se alerta às
4766 condições de mudança ou os desenvolvimentos das expectativas, as inovações legais ou
4767 reguladoras que afetem a responsabilidade social e oportunidades novas para realçar seus esforços
4768 na responsabilidade social. Esta seção identifica algumas técnicas que as organizações podem
4769 usar para monitorar, rever e melhorar seu desempenho na responsabilidade social.

4770 **7.7.2 Atividades de monitoração na responsabilidade social**

4771
4772 Para obter confiança na eficácia e na eficiência com que a responsabilidade social está sendo posta
4773 em prática por todas as partes de uma organização, é importante monitorar o desempenho em curso
4774 nas atividades relativas aos assuntos e questões essenciais. A extensão deste esforço variará
4775 obviamente com o objetivo dos assuntos essenciais cobertos, do tamanho e da natureza da
4776 organização e de outros fatores.

4777
4778 Ao decidir sobre as atividades a serem monitoradas, a organização deveria focalizar as que são
4779 significativas e procurar fazer os resultados da monitoração de fácil compreensão, confiáveis e
4780 oportunos, e que respondam aos interesses dos stakeholders. Como em qualquer outro tipo de
4781 gerência de desempenho, a maneira que a monitoração de desempenho é feita e a natureza e a

4785 extensão da realimentação podem ter um impacto significativo no nível de cooperação dos
4786 trabalhadores em manter padrões elevados e trazer melhoria.

4787

4788 Há muitos métodos diferentes que podem ser usados para monitorar o desempenho da
4789 responsabilidade social, incluindo revisões periódicas, benchmarking e obtendo a realimentação dos
4790 stakeholders.

4791

4792 Um dos métodos mais comuns é a medição com indicadores. Um indicador é uma medição de um
4793 aspecto específico do desempenho; é usado para monitorar ou avaliar a realização de objetivos do
4794 projeto ao longo do tempo. Os indicadores são usados frequentemente quando é demasiado difícil
4795 ou caro monitorar cada atividade que compõe um programa para a responsabilidade social. Os
4796 indicadores deveriam ser válidos, informativos, práticos, dignos de crédito e de confiança. Detalhes
4797 adicionais extensos sobre como selecionar e usar indicadores estão disponíveis em muitas
4798 referências em responsabilidade social e sustentabilidade (ver o anexo A para exemplos).

4799

4800 Embora os indicadores que rendem resultados quantitativos sejam relativamente fáceis de se usar,
4801 não são apropriados para todos os aspectos da responsabilidade social. Na área de direitos
4802 humanos, por exemplo, a opinião das mulheres e dos homens sobre se estão sendo tratados de
4803 forma justa pode ser mais significativa do que alguns indicadores quantitativos sobre discriminação.
4804 Além disso, é importante reconhecer que a responsabilidade social vai além de realizações
4805 específicas em atividades mensuráveis, tais como a diminuição da poluição e a resposta às
4806 reclamações. Enquanto a responsabilidade social é baseada em valores, aplicação dos princípios de
4807 responsabilidade social e em atitudes, monitorar envolve tratativas mais subjetivas, tais como
4808 técnicas de entrevista, de observação e outras para avaliar o comportamento e os compromissos.

4809

4810 **7.7.3 Revendo o progresso e o desempenho da organização na responsabilidade social**

4811

4812 Além da supervisão e monitoração do dia a dia das atividades relativas à responsabilidade social, as
4813 organizações deveriam realizar revisões periódicas para determinar como estão buscando seus
4814 alvos e objetivos para a responsabilidade social e para identificar mudanças do potencial nos
4815 programas e nos procedimentos.

4816

4817 Essas revisões envolvem tipicamente a comparação do desempenho através dos assuntos
4818 essenciais da responsabilidade social com os resultados de revisões anteriores, para determinar o
4819 progresso e a medida da realização dos objetivos. Deveriam também incluir o exame de aspectos
4820 menos facilmente medidos do desempenho, tais como atitudes de responsabilidade social, de
4821 integração da responsabilidade social por toda a organização e adesão a princípios, valores e
4822 práticas.

4823

4824 O papel dos stakeholders pode ser uma parcela valiosa de tais revisões. O stakeholder não somente
4825 informa a organização sobre como avalia realizações específicas de seu programa de
4826 responsabilidade social, mas também como ve os esforços totais da organização na
4827 responsabilidade social. Os stakeholders podem também manter uma organização afinada às
4828 mudanças nas expectativas e às atitudes na comunidade mais ampla.

4829

4830 Os tipos de perguntas que poderiam ser feitas durante revisões periódicas incluem:

4831

4832 - Os objetivos foram conseguidos como previstos?

4833

4834 - As estratégias e os processos serviram os objetivos?

4835

4836 - O que funcionou e por que? O que não funcionou e por que?

4837

4838 - Eram os objetivos apropriados?

4839

4840 - Que poderia ter sido feito melhor?

4841

4842 Baseado nos resultados de suas revisões, uma organização deveria identificar mudanças em seus
4843 programas que remediariam todas as deficiências e trariam melhoria no desempenho na
4844 responsabilidade social.

4845

4846 **7.7.4 Realçando a confiabilidade dos dados e a coleta e a gerência de informação**

4847

4848 As organizações que são responsáveis para a provisão de dados de desempenho ao governo, às
4849 organizações não governamentais, às outras organizações ou ao público ou para as bases de dados
4850 de manutenção que contêm informação restrita podem aumentar sua confiança em seus
4851 levantamentos de dados e sistemas de gestão por revisões detalhadas dos sistemas. O alvo de tais
4852 revisões pode ser:

4853

4854 - aumentar a confiança da organização que são exatos os dados que fornece a outros;

4855

4856 - melhorar a credibilidade dos dados e da informação; e

4857

4858 - confirmar a confiabilidade dos sistemas para proteger a segurança e a privacidade dos dados.

4859

4860 Tais revisões detalhadas podem ser demandadas por exigências legais ou outras para a liberação
4861 dos dados sobre emissão de gás de estufa ou poluentes, por exigências para a provisão de dados
4862 do programa a organismos de financiamento ou departamentos de supervisão, condições de licença
4863 ou permissão ambientais e por interesses sobre a proteção da informação confidencial, tal como
4864 dados financeiros ou médicos ou detalhes pessoais.

4865

4866 Como parte de tais revisões, as pessoas ou os grupos independentes, internos ou externos à
4867 organização, deveriam examinar as maneiras em que os dados são coletados, gravados ou
4868 armazenados, manuseados e usados pela organização. As revisões podem ajudar a identificar
4869 vulnerabilidades no levantamento de dados e nos sistemas de gestão que permitiriam que os dados
4870 sejam contaminados por erros ou permitiriam o acesso por indivíduos desautorizados. Os resultados
4871 das revisões podem ajudar a organização a reforçar e melhorar seus sistemas.

4872

4873 **7.7.5 Melhorando o desempenho**

4874

4875 Com base em revisões periódicas, ou em outros intervalos apropriados, uma organização deveria
4876 considerar as maneiras em que poderia melhorar seu desempenho na responsabilidade social. Os
4877 resultados das revisões deveriam ser usados para ajudar a trazer melhoria contínua na
4878 responsabilidade social da organização. As melhorias podem envolver a modificação dos alvos e
4879 dos objetivos para refletir condições ou aspiração de mudança para maiores realizações. O objetivo
4880 das atividades e dos programas relativos à responsabilidade social pode ser ampliado. A provisão
4881 de recursos adicionais ou diferentes para as atividades relativas à responsabilidade social pode ser
4882 uma questão a considerar. As melhorias poderiam também incluir programas ou atividades para
4883 aproveitamento de oportunidades identificadas recentemente.

4884

4885 As opiniões de stakeholders expressas durante revisões podem ajudar a organização a identificar
4886 oportunidades novas e mudanças de expectativas a serem adotadas em prol da melhoria do
4887 desempenho de suas atividades na responsabilidade social.

4888

4889 Para incentivar a realização de metas e de objetivos de organização, algumas organizações
4890 colocam a realização de objetivos específicos da responsabilidade social nas revisões de
4891 desempenho anuais ou periódicas dos altos executivos e dos gerentes. Tais passos enfatizam que a
4892 ação da organização na responsabilidade social pretende ser um compromisso sério.

4893

4894

4895

4896

4897

4898

4899 **7.8 Iniciativas voluntárias na responsabilidade social**

4900

4901 Muitas organizações desenvolveram iniciativas voluntárias que pretendem ajudar outras
4902 organizações que procuram tornar-se socialmente mais responsáveis. Em alguns casos, a iniciativa
4903 é de fato uma organização formada para conduzir expressamente vários aspectos da
4904 responsabilidade social. O resultado é que há uma grande variedade de iniciativas disponíveis às
4905 organizações interessadas na responsabilidade social (inclusive acompanhamento ou suporte a
4906 outras organizações).

4907

4908 Algumas destas iniciativas conduzem a aspectos de um ou mais assuntos ou questões essenciais;
4909 outros buscam várias maneiras em que a responsabilidade social pode ser integrada em atividades
4910 e em decisões de uma organização. Algumas iniciativas criam ou promovem as ferramentas
4911 específicas ou os guias práticos que podem ser usados por organizações na integração da
4912 responsabilidade social por toda a organização. Algumas iniciativas desenvolvem ou promovem
4913 expectativas mínimas a respeito da responsabilidade social. Estas expectativas podem tomar muitas
4914 formas, incluindo códigos de conduta, recomendações, diretrizes, declarações de princípios e
4915 indicações de valor.

4916

4917 A participação em uma iniciativa ou o uso de uma ferramenta da iniciativa, em si, não são um
4918 indicador confiável da responsabilidade social de uma organização. Avaliando iniciativas, uma
4919 organização deveria estar ciente que nem toda iniciativa é bem recebida ou digna de crédito aos
4920 olhos dos stakeholders. Uma organização deveria também determinar se a iniciativa a ajudará a
4921 conduzir sua responsabilidade social, e se a iniciativa é, principalmente, uma forma de relações
4922 públicas ou meios de proteger a reputação dos membros ou das organizações. A responsabilidade
4923 social não deveria ser tratada somente como uma forma de gestão de riscos. Uma consideração
4924 particularmente importante quando avaliar uma iniciativa na responsabilidade social é se ela
4925 reinterpreta expectativas unilaterais já estabelecidas e reconhecidas de comportamento
4926 responsável.

4927

4928 O engajamento eficaz com stakeholders e os sistemas multi-stakeholders de governança e de
4929 desenvolvimento são características-chave que distinguem algumas iniciativas de outras,
4930 reconhecendo que as iniciativas desenvolvidas para um único setor ou tipo de organização podem
4931 ter estruturas de governança de stakeholders únicos.

4932

4933 Uma organização pode achar útil participar, ou usar ferramenta, de uma ou mais iniciativas da
4934 responsabilidade social. A participação deveria conduzir de um modo ou de outro à ação concreta
4935 dentro da organização, tal como a obtenção da sustentação ou a aprendizagem de outros. A
4936 participação pode ser especialmente valiosa quando uma organização começa a usar ou extrair
4937 ferramentas ou orientações práticas que acompanham a iniciativa. As organizações podem usar
4938 iniciativas para procurar alguma forma de reconhecimento, tal como um certificado ou uma etiqueta.
4939 Algumas iniciativas são reconhecidas amplamente como uma base digna de crédito para o
4940 reconhecimento público do desempenho ou da conformidade a respeito das práticas específicas ou
4941 questões específicas. A orientação prática fornecida por estas iniciativas pode variar das
4942 ferramentas de auto-avaliação à verificação de terceiros.

4943

4944 Ao considerar o valor de uma iniciativa, uma organização deveria considerar se é útil conduzir um
4945 assunto ou uma questão essencial particular, e se fornece informação importante ou ferramentas
4946 que a ajudem a integrar a responsabilidade social por toda a organização. Uma consideração-chave
4947 será se a iniciativa está projetada para esse tipo particular de organização. As organizações
4948 deveriam também considerar se uma iniciativa ajuda a organização a alcançar grupos específicos
4949 de stakeholder, se é localmente ou regionalmente relevante, ou se tem o objetivo global e se aplica
4950 a todos os tipos de organizações.

4951

4952 Ao decidir se participa ou usa uma iniciativa, uma organização deveria recolher a informação sobre
4953 a iniciativa, incluindo se fornece a orientação a respeito dos assuntos ou questões essenciais,
4954 melhores práticas, ferramentas práticas da execução ou informação da verificação.

4955

4956 Os seguintes fatores deveriam ser considerados ao escolher uma iniciativa:

4957

4958 - se a iniciativa é consistente com os princípios mencionados na seção 4;

4959

4960 - se a iniciativa fornece a orientação valiosa e prática para a organização em suas áreas de
4961 interesse;

4962

4963 - o tipo da organização ou das organizações que desenvolveu e administra a iniciativa, tal como
4964 governo, ONG, trabalho, setor privado ou acadêmico;

4965

4966 - a reputação da organização ou das organizações que desenvolveram e administram a iniciativa,
4967 considerando suas credibilidade e integridade;

4968

4969 - a natureza do processo para desenvolver e administrar a iniciativa, por exemplo, se a iniciativa
4970 está desenvolvida completamente e/ou administrada por um processo de multi-stakeholder,
4971 transparente, aberto e acessível, com os participantes de países desenvolvidos e em vias de
4972 desenvolvimento; e

4973

4974 - a acessibilidade da iniciativa, por exemplo, se a organização deveria assinar um contrato para
4975 participar ou se há custos para se juntar à iniciativa.

4976

4977 Ao considerar estes e outros fatores, uma organização deveria ser cautelosa na interpretação dos
4978 resultados. Por exemplo, a ampla aceitação de uma iniciativa pode ser uma indicação de sua
4979 relevância e valor; pode, porém ser também uma indicação que a iniciativa tenha menor nível de
4980 exigências. Pelo contraste, uma iniciativa menos difundida pode ser mais inovadora ou desafiante.
4981 Adicionalmente, uma iniciativa disponível gratuitamente pode parecer atrativa, mas uma iniciativa
4982 paga que permita sua manutenção atualizada poderá ser mais valiosa a longo prazo.

4983

4984 É importante rever periodicamente o valor e a relevância das iniciativas.

4985

4986 O anexo A contem uma lista não-exaustiva de iniciativas voluntárias e de ferramentas em relação à
4987 responsabilidade social. A inclusão de uma iniciativa não constitui um endosso a essa iniciativa ou
4988 de quaisquer organizações que possam a ela se integrar ou usar suas ferramentas.

4989

4990

4991

4992

4993

4994

4995

4996

**Nota do tradutor: os anexos A e B e a Bibliografia não foram traduzidos.
Recomenda-se consultá-los em sua versão original, em inglês**