

**VERSÃO  
FINAL**

**NORMA  
INTERNACIONAL**

**ISO/FDIS  
26000**

TWB/WG/SR

Início da votação:  
**12/07/2010**

Término da votação:  
**12/09/2010**

---

## **Diretrizes sobre responsabilidade social**

Vide notas administrativas na página iii

OS RECEPTORES DESSA MINUTA ESTÃO CONVIDADOS A SUBMETER, COM SEUS COMENTÁRIOS, NOTIFICAÇÃO DE QUAISQUER DIREITOS DE PATENTE RELEVANTES DE QUE ESTIVEREM CIENTES E A FORNECER DOCUMENTAÇÃO DE APOIO.

ALÉM DE SUA AVALIAÇÃO COMO ACEITÁVEIS PARA FINS INDUSTRIAIS, TECNOLÓGICOS, COMERCIAIS E DE USUÁRIO, AS MINUTAS DE NORMA INTERNACIONAL PODERÃO VIR A SER AVALIADAS, EM MOMENTO OPORTUNO, QUANTO AO SEU POTENCIAL DE TORNAREM-SE NORMAS DE REFERÊNCIA EM REGULAMENTOS NACIONAIS.

---

**ISO**

Número de referência  
ISO/FDIS 26000:2010(E)

© ISO 2010



---

**ICS 03.100.01**

Preço com base em 106 páginas

#### **Licença para uso do PDF**

Esse arquivo em PDF poderá conter caracteres embutidos. De acordo com a política de licenciamento da Adobe, esse arquivo poderá ser impresso ou visualizado, mas não deverá ser editado, a menos que os caracteres embutidos estejam licenciados e instalados no computador que executará a edição. Ao baixar esse arquivo, as partes assumem a responsabilidade de não infringir a política de licenciamento da Adobe. A Secretaria Central da ISO não assumirá nenhuma responsabilidade nessa área.

Adobe é uma marca registrada da Adobe Systems Incorporated.

Os detalhes dos produtos de software usados para a criação desse arquivo em PDF podem ser encontrados nas Informações Gerais relativas a esse arquivo. Os parâmetros de criação de PDF foram otimizados para impressão. Foram tomados todos os cuidados para assegurar que esse arquivo esteja adequado para uso pelos órgãos membros da ISO. Na hipótese improvável de que algum problema relativo ao arquivo seja encontrado, favor informar a Secretaria Central da ISO no endereço fornecido abaixo.

#### **Aviso de direitos autorais**

Esse documento da ISO é uma Minuta de Norma Internacional, com direitos autorais protegidos pela ISO. Exceto conforme permitido pelas leis aplicáveis do país do usuário, nem essa minuta da ISO nem qualquer extrato dela poderão ser reproduzidos, armazenados em sistema de recuperação ou transmitidos em qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico, fotocópia, gravação ou de outro modo, sem que a permissão prévia por escrito esteja assegurada.

Os pedidos de permissão para reproduzir devem ser endereçados à ISO no endereço abaixo ou órgão membro da ISO no país do solicitante.

ISO copyright office  
Case postale 56 □ CH-1211 Geneva 20  
Tel: + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

A reprodução poderá estar sujeita a pagamento de royalties ou contrato de licença.

Os infratores poderão ser processados.

De acordo com os dispositivos da Resolução 15/1993 do Conselho, este documento **circulará somente no idioma inglês.**

**Índice**

Página

**Prefácio****Introdução**

<b>1</b>	<b>Escopo</b>
<b>2</b>	<b>Termos e definições</b>
<b>3</b>	<b>Compreensão da responsabilidade social</b>
<b>3.1</b>	<b>A responsabilidade social das organizações: Histórico</b>
<b>3.2</b>	<b>Tendências atuais da responsabilidade social</b>
<b>3.3</b>	<b>Características da responsabilidade social</b>
<b>3.4</b>	<b>O Estado e a responsabilidade social</b>
<b>4</b>	<b>Princípios da responsabilidade social</b>
<b>4.1</b>	<b>Geral</b>
<b>4.2</b>	<b>Prestação de contas e responsabilidade</b>
<b>4.3</b>	<b>Transparência</b>
<b>4.4</b>	<b>Comportamento ético</b>
<b>4.5</b>	<b>Respeito pelos interesses das partes interessadas</b>
<b>4.6</b>	<b>Respeito pelo estado de direito</b>
<b>4.7</b>	<b>Respeito pelas normas internacionais de comportamento</b>
<b>4.8</b>	<b>Respeito pelos direitos humanos</b>
<b>5</b>	<b>Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas</b>
<b>5.1</b>	<b>Geral</b>
<b>5.2</b>	<b>Reconhecimento da responsabilidade social</b>
<b>5.3</b>	<b>Identificação e engajamento das partes interessadas</b>
<b>6</b>	<b>Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social</b>
<b>6.1</b>	<b>Geral</b>
<b>6.2</b>	<b>Governança organizacional</b>
<b>6.3</b>	<b>Direitos humanos</b>
<b>6.4</b>	<b>Práticas trabalhistas</b>
<b>6.5</b>	<b>Meio ambiente</b>
<b>6.6</b>	<b>Práticas leais de operação</b>
<b>6.7</b>	<b>Questões relativas ao consumidor</b>
<b>6.8</b>	<b>Envolvimento comunitário e desenvolvimento</b>
<b>7</b>	<b>Orientações sobre a integração da responsabilidade social em toda a organização</b>
<b>7.1</b>	<b>Geral</b>
<b>7.2</b>	<b>Relação das características da organização com a responsabilidade social</b>
<b>7.3</b>	<b>Compreensão da responsabilidade social da organização</b>
<b>7.4</b>	<b>Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização</b>
<b>7.5</b>	<b>Comunicação sobre responsabilidade social</b>
<b>7.6</b>	<b>Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social</b>
<b>7.7</b>	<b>Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social</b>
<b>7.8</b>	<b>Iniciativas voluntárias de responsabilidade social</b>
	<b>Anexo A (informativo) Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social</b>
	<b>Anexo B (informativo) Abreviaturas</b>
	<b>Bibliografia</b>

**Figuras**

- Figura 1** Visão geral esquemática da ISO 26000  
**Figura 2** Relação entre a organização, partes interessadas e a sociedade  
**Figura 3** Os sete temas centrais  
**Figura 4** Integração da responsabilidade social em toda a organização

**Boxes**

- Box 1** Informações resumidas para auxiliar os usuários dessa Norma Internacional  
**Box 2** Igualdade de gênero e responsabilidade social  
**Box 3** A ISO 26000 e as pequenas e médias empresas/organizações (PMEs)  
**Box 4** O que é cumplicidade  
**Box 5** Benefícios da responsabilidade social para a organização  
**Box 6** A Carta Internacional dos Direitos Humanos e os instrumentos fundamentais dos direitos humanos  
**Box 7** Trabalho infantil  
**Box 8** A Organização Internacional do Trabalho  
**Box 9** Comitês conjuntos de saúde e segurança formados por trabalhadores e gerência  
**Box 10** Exemplos de ações de adaptação climática  
**Box 11** Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor  
**Box 12** Solução de controvérsias ligadas ao consumo  
**Box 13** Objetivos de Desenvolvimento do Milênio  
**Box 14** Contribuição para o desenvolvimento da comunidade por meio das principais atividades da organização  
**Box 15** Elaboração de relatórios de responsabilidade social  
**Box 16** Iniciativas certificáveis e iniciativas relacionadas a interesses comerciais ou econômicos  
**Box 17** Não endosso de iniciativas pela ISO

## 1 Prefácio

2 A ISO (Organização Internacional para Normalização) é uma federação mundial de órgãos de normas  
3 nacionais (órgãos membros da ISO). O trabalho de preparação de Normas Internacionais é normalmente  
4 executado pelos comitês técnicos da ISO. Cada órgão membro interessado em um assunto para o qual um  
5 comitê técnico tenha sido estabelecido tem o direito de ser representado nesse comitê. Organizações  
6 internacionais, governamentais e não-governamentais, em coordenação com a ISO, também participam do  
7 trabalho. A ISO colabora diretamente com a Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC) em todos os  
8 assuntos de normalização eletrotécnica.

9 As Normas Internacionais são elaboradas de acordo com as regras estabelecidas nas Diretivas ISO/IEC,  
10 Parte 2.

11 A tarefa principal dos comitês técnicos é preparar Normas Internacionais. As minutas das Normas  
12 Internacionais adotadas pelos comitês técnicos são distribuídas para os órgãos membros para votação. A  
13 publicação como Norma Internacional requer a aprovação de, pelo menos, 75% dos órgãos membros com  
14 direito a voto.

15 Convém observar que existe a possibilidade de alguns dos elementos desse documento estarem sujeitos a  
16 direitos de patente. A ISO não se responsabilizará pela identificação de quaisquer desses direitos de patente.

17 A ISO 26000 foi elaborada pelo Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO (ISO/TMB WG SR).

18 Essa Norma Internacional foi desenvolvida por um processo *multi-stakeholder* que envolveu especialistas de  
19 mais de 90 países e 40 organizações internacionais ou com ampla atuação regional envolvidas em diferentes  
20 aspectos da responsabilidade social. Esses especialistas vieram de seis diferentes grupos de partes  
21 interessadas: consumidores; governo; indústria; trabalhadores; organizações não governamentais (ONGs);  
22 serviços, suporte, pesquisa, academia e outros. Além disso, buscou-se um equilíbrio entre países em  
23 desenvolvimento e desenvolvidos, assim como um equilíbrio entre gêneros na elaboração dos grupos.  
24 Apesar dos esforços feitos para assegurar uma participação equilibrada de todos os grupos de partes  
25 interessadas, um equilíbrio total e equitativo de partes interessadas foi limitado por diversos fatores, inclusive  
26 a disponibilidade de recursos e a necessidade de conhecimento do idioma inglês.



## 27 Introdução

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

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

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

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

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

59 Organizações governamentais, como qualquer outra organização, poderão desejar usar esta Norma  
60 Internacional. Entretanto, esta Norma não pretende substituir, alterar ou, de qualquer outra forma, modificar  
61 as obrigações do estado.

62 Cada organização é estimulada a se tornar mais socialmente responsável ao usar essa Norma Internacional.

63 Reconhecendo que as organizações se encontram em diferentes estágios de entendimento e integração da  
64 responsabilidade social, essa Norma Internacional foi concebida para ser utilizada tanto pela organização  
65 que começa a abordar o tema da responsabilidade social como aquela mais experiente em sua  
66 implementação. A organização iniciante poderá achar útil a leitura e aplicação dessa Norma Internacional  
67 como um guia sobre responsabilidade social, enquanto que a usuária mais experiente poderá desejar usar o  
68 documento para melhorar práticas já existentes e integrar a responsabilidade social ainda mais na  
69 organização. Apesar dessa Norma Internacional ter sido concebida para ser lida e usada como um todo,  
70 leitores que buscam informações específicas sobre responsabilidade social poderão achar útil a estrutura  
71 descrita na Tabela 1. O Box 1 fornece informações resumidas para auxiliar os usuários dessa Norma  
72 Internacional.

73 Essa Norma Internacional fornece diretrizes para os usuários e não visa nem é apropriada para fins de  
74 certificação. Quaisquer ofertas de certificação ou alegações de ser certificado pela Norma ISO 26000

- 75 constituem declarações falsas, incompatíveis com a intenção ou propósito dessa Norma Internacional.
- 76 A menção a qualquer iniciativa ou ferramenta voluntária no Anexo A dessa Norma Internacional não significa  
77 que a ISO endossa ou confere importância especial a essa iniciativa ou ferramenta.

78

**Tabela 1 – Estrutura da ISO 26000**

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

<b>Título da Seção</b>	<b>Número da Seção</b>	<b>Descrição do conteúdo da Seção</b>
Abreviaturas	Anexo B	Contém abreviaturas usadas nessa Norma Internacional.
Bibliografia		Inclui referências a instrumentos internacionais confiáveis e Normas ISO mencionadas no corpo dessa Norma Internacional como fonte.

79 **Tabela 2 — Temas centrais e questões de responsabilidade social**

<b>Temas centrais e questões</b>	<b>Descritos na subseção</b>
Tema central: Governança organizacional	6.2
Tema central: Direitos humanos	6.3
Questão 1: Diligência devida	6.3.3
Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos	6.3.4
Questão 3: Evitar cumplicidade	6.3.5
Questão 4: Resolução de queixas	6.3.6
Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis	6.3.7
Questão 6: Direitos civis e políticos	6.3.8
Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais	6.3.9
Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho	6.3.10
Tema central: Práticas Trabalhistas	6.4
Questão 1: Emprego e relações de trabalho	6.4.3
Questão 2: Condições de trabalho e proteção social	6.4.4
Questão 3: Diálogo social	6.4.5
Questão 4: Saúde e segurança no trabalho	6.4.6
Questão 5: Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho	6.4.7
Tema central: Meio ambiente	6.5
Questão 1: Prevenção da poluição	6.5.3
Questão 2: Uso sustentável de recursos	6.5.4
Questão 3: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas	6.5.5
Questão 4: Proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração de habitats naturais	6.5.6
Tema central: Práticas leais de operação	6.6

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

## **VIDE FIGURA 1 EM ARQUIVO SEPARADO**

80

### **Figura 1 — Visão geral esquemática da ISO 26000**

81 A figura 1 apresenta uma visão geral da ISO 26000 e visa ajudar as organizações a entender como usar essa  
82 norma. Veja abaixo orientações para uso dessa norma:

83 — Após considerar as características da responsabilidade social e sua relação com o desenvolvimento  
84 sustentável (Seção 3), sugere-se que a organização avalie os princípios de responsabilidade social  
85 descritos na Seção 4. Ao praticarem a responsabilidade social, recomenda-se que as organizações  
86 respeitem e contemplem esses princípios, juntamente com os princípios específicos a cada tema central  
87 (Seção 6).

88 — Antes de analisar os temas centrais e as questões de responsabilidade social, assim como cada uma das  
89 ações e expectativas relacionadas (Seção 6), recomenda-se que a organização considere duas práticas

- 90 fundamentais da responsabilidade social: reconhecimento da sua responsabilidade social dentro da sua  
91 esfera de influência e identificação e engajamento de suas partes interessadas (Seção 5).
- 92 — Uma vez que os princípios tenham sido entendidos e os temas centrais e as questões relevantes e  
93 significativas de responsabilidade social tenham sido identificados, recomenda-se que a organização  
94 busque integrar a responsabilidade social em todas as suas decisões e atividades, usando as  
95 orientações fornecidas na Seção 7. Isso envolve práticas tais como: tornar a responsabilidade social  
96 parte integrante de suas políticas, cultura organizacional, estratégias e operações; desenvolver  
97 competências internas de responsabilidade social; promover comunicação interna e externa sobre  
98 responsabilidade social; e avaliar periodicamente essas ações e práticas referentes à responsabilidade  
99 social.
- 100 — Outras orientações sobre os temas centrais e práticas para integração da responsabilidade social estão  
101 disponíveis em fontes confiáveis (Bibliografia) e em várias iniciativas e ferramentas voluntárias (alguns  
102 exemplos globais dessas iniciativas e ferramentas são apresentadas no Anexo A).

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

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

106 A ISO define uma norma como sendo um documento estabelecido por consenso e aprovado por um órgão  
107 reconhecido que fornece, para uso comum e repetido, regras, diretrizes ou características para atividades ou  
108 seus resultados, visando o atingimento de um nível de excelência em um determinado contexto (Diretivas  
109 ISO/IEC 2:2004<sup>[39]</sup>, definição 3.2).

110 **Terminologia da ISO** (baseada no Anexo H das Diretivas ISO/IEC, Parte 2, 2004)

111 Essa Norma Internacional não contém requisitos. Portanto, as palavras “requer” ou “deverá” (*shall*), que  
112 indicam um requisito na linguagem da ISO, não são usadas. As recomendações usam as expressões  
113 “recomenda-se que”, “é recomendado que” e “deveria” (*should*). Em alguns países, certas recomendações da  
114 ISO 26000 estão incorporadas na legislação, sendo, portanto, legalmente requeridas.

115 A palavra “poderá” (*may*) é usada para indicar que alguma coisa é permitida. A palavra “pode” (*can*) é usada  
116 para indicar que alguma coisa é possível, por exemplo, que uma organização ou indivíduo é capaz de fazer  
117 alguma coisa.

118 Uma Norma Internacional fornecendo orientações não contém exigências, mas poderá conter  
119 recomendações.

120 Nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2, uma recomendação é definida como sendo uma “expressão no conteúdo de  
121 um documento comunicando que, entre diversas possibilidades, uma é recomendada como particularmente  
122 adequada, sem mencionar ou excluir outras, ou que uma determinada medida é preferível mas não  
123 necessariamente exigida, ou que (de uma forma negativa) uma certa possibilidade ou medida é  
124 desaconselhada mas não proibida”

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

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

128 O Anexo Informativo A dessa Norma Internacional fornece informações adicionais que visam ajudar na  
129 compreensão e uso do documento. Ele não é parte dessas orientações, nem é mencionado no texto dessa  
130 Norma Internacional. O Anexo A apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas  
131 voluntárias relacionadas a responsabilidade social. Fornece exemplos delas e chama atenção para  
132 orientações adicionais que possam estar disponíveis, ajudando os usuários a comparar suas práticas com as  
133 de outras organizações. O fato de uma iniciativa ou ferramenta estar elencada no Anexo A não significa que  
134 essa iniciativa ou ferramenta seja endossada pela ISO.

135 **Bibliografia**

136 A Bibliografia, que é parte integrante dessa Norma Internacional, fornece informações para a identificação e  
137 localização dos documentos mencionados no texto. Faz referência a instrumentos internacionais  
138 considerados fontes confiáveis para as recomendações contidas nessa Norma Internacional. Esses  
139 instrumentos poderão conter outras orientações e informações úteis. Recomenda-se que os usuários da ISO  
140 26000 os consulte para entender e implementar melhor a responsabilidade social. As referências estão  
141 indicadas no texto em números sobrescritos entre chaves.

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

145 **Boxes (caixas de textos)**

146 Os boxes fornecem orientações adicionais ou exemplos ilustrativos. O texto de um box não deve ser  
147 considerado menos importante do que outros textos.

## 148 Diretrizes sobre responsabilidade social

### 149 1 Escopo

150 Essa Norma Internacional fornece orientações para todos os tipos de organizações, independentemente do  
151 porte ou localização, sobre:

- 152 a) conceitos, termos e definições referentes a responsabilidade social;
- 153 b) o histórico, tendências e características da responsabilidade social;
- 154 c) princípios e práticas relativas a responsabilidade social;
- 155 d) os temas centrais e as questões referentes a responsabilidade social;
- 156 e) integração, implementação e promoção de comportamento socialmente responsável em toda a  
157 organização e por meio de suas políticas e práticas dentro de sua esfera de influência;
- 158 f) identificação e engajamento de partes interessadas;
- 159 g) comunicação de compromissos, desempenho e outras informações referentes a responsabilidade social.

160 Essa Norma Internacional pretende auxiliar as organizações a contribuir para o desenvolvimento sustentável.  
161 Visa estimulá-las a ir além da conformidade legal, reconhecendo que conformidade com a lei é uma  
162 obrigação fundamental de qualquer organização e parte essencial de sua responsabilidade social. Pretende,  
163 ainda, promover uma compreensão comum da área de responsabilidade social e complementar outros  
164 instrumentos e iniciativas relacionados a responsabilidade social, e não substituí-los.

165 Recomenda-se que, ao aplicar essa Norma Internacional, as organizações levem em consideração a  
166 diversidade social, ambiental, jurídica, cultural, política e organizacional, assim como diferenças em  
167 condições econômicas, e que busquem manter a consistência com as normas internacionais de  
168 comportamento.

169 Essa Norma Internacional não é uma norma de sistema de gestão. Não visa nem é apropriada para fins de  
170 certificação ou uso regulatório ou contratual. Quaisquer ofertas de certificação ou alegações de ser certificado  
171 pela Norma ISO 26000 constituem declarações falsas, incompatíveis com a intenção ou propósito dessa  
172 Norma Internacional. Uma vez que essa Norma Internacional não contém exigências, qualquer certificação  
173 não seria uma demonstração de conformidade com essa Norma Internacional.

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

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

## 184 2 Termos e definições

185 Os termos e definições a seguir se aplicam a essa Norma Internacional.

### 186 2.1

#### 187 cadeia de suprimentos

188 sequência de atividades ou partes que fornecem **produtos (2.23)** ou **serviços (2.25)** para a **organização**  
189 **(2.19)**

190 NOTA Em alguns casos, o termo cadeia de suprimentos é compreendido como o mesmo que **cadeia de valor**  
191 **(2.2)**. Entretanto, para fins dessa Norma Internacional, cadeia de suprimentos é usada conforme a definição acima.

### 192 2.2

#### 193 cadeia de valor

194 sequência completa de atividades ou partes que fornecem ou recebem valor na forma de **produtos (2.23)** ou  
195 **serviços (2.25)**

196 NOTA 1 Partes que fornecem valor incluem fornecedores, **trabalhadores** terceirizados **(2.26)**, empresas contratadas e  
197 outros.

198 NOTA 2 Partes que recebem valor incluem **clientes (2.3)**, **consumidores (2.5)**, conselheiros e outros usuários.

### 199 2.3

#### 200 cliente

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

### 203 2.4

#### 204 comportamento ético

205 comportamento que esteja de acordo com os princípios aceitos de uma conduta moral e correta no contexto  
206 de uma situação específica e que seja consistente com **normas internacionais de comportamento (2.18)**

### 207 2.5

#### 208 consumidor

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

### 211 2.6

#### 212 desenvolvimento sustentável

213 desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras  
214 gerações de suprir suas próprias necessidades

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

### 219 2.7

#### 220 diálogo social

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

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

### 226 2.8

#### 227 diligência devida (*due diligence*)



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

## 231 2.9

### 232 **engajamento de partes interessadas**

233 atividade realizada para criar oportunidades de diálogo entre uma **organização (2.19)** e uma ou mais de suas  
 234 **partes interessadas (2.20)** visando fornecer uma base sólida para as decisões da organização

## 235 2.10

### 236 **equidade de gênero**

237 tratamento equitativo para mulheres e homens

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

## 240 2.11

### 241 **esfera de influência**

242 amplitude/extensão de relações políticas, contratuais, econômicas ou outras relações através das quais uma  
 243 **organização (2.19)** tem a capacidade de afetar as decisões ou atividades de indivíduos ou organizações

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

245 NOTA Quando esse termo aparecer nessa Norma Internacional, deverá ser sempre compreendido no contexto  
 246 das orientações contidas nos itens 5.2.3 e 7.3.2

## 247 2.12

### 248 **funcionário**

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

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

## 251 2.13

### 252 **governança organizacional**

253 sistema pelo qual uma **organização (2.19)** toma decisões e as implementa na busca de seus objetivos

## 254 2.14

### 255 **grupo vulnerável**

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

## 259 2.15

### 260 **impacto da organização**

#### 261 **impacto**

262 mudança positiva ou negativa na sociedade, economia ou no **meio ambiente (2.17)**, total ou parcialmente  
 263 resultante das decisões e atividades passadas e presentes da organização

## 264 2.16

### 265 **iniciativa de responsabilidade social**

#### 266 **iniciativa**

267 programa ou atividade expressamente dedicada ao atingimento de um objetivo específico relacionado a  
 268 **responsabilidade social (2.24)**

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

## 271 2.17

### 272 **meio ambiente**

273 âmbito onde a organização opera, incluindo ar, água, terra, recursos naturais, flora, fauna, pessoas, espaço  
 274 sideral e suas inter-relações

- 275 NOTA Âmbito, nesse contexto, abrange desde o interior da organização até o sistema global.
- 276 **2.18**  
277 **normas internacionais de comportamento**  
278 expectativas de comportamento organizacional socialmente responsável oriundas do direito internacional  
279 costumeiro, dos princípios geralmente aceitos de leis internacionais ou de acordos intergovernamentais que  
280 sejam universalmente ou praticamente universalmente reconhecidos
- 281 NOTA 1 Acordos intergovernamentais incluem tratados e convenções.
- 282 NOTA 2 Apesar do direito internacional costumeiro, dos princípios geralmente aceitos de leis internacionais e de  
283 acordos intergovernamentais serem originalmente direcionados a governos, eles expressam objetivos e princípios aos  
284 quais todas as organizações podem aspirar.
- 285 NOTA 3 As normas internacionais de comportamento evoluem com o tempo.
- 286 **2.19**  
287 **organização**  
288 entidade ou grupo de pessoas e instalações com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relações e  
289 com objetivos identificáveis
- 290 NOTA 1 Para fins dessa Norma Internacional, uma organização não inclui governo atuando em seu papel soberano  
291 para criar e fazer cumprir a legislação, exercer autoridade judicial, cumprir seu dever de criar políticas de interesse  
292 público ou honrar obrigações internacionais do Estado.
- 293 NOTA 2 Esclarecimentos sobre o significado de pequenas e médias empresas/organizações (PMEs) são  
294 fornecidos em 3.3.
- 295 **2.20**  
296 **parte interessada (stakeholder)**  
297 indivíduo ou grupo que tem um interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma **organização (2.19)**
- 298 **2.21**  
299 **prestação de contas e responsabilidade (accountability\*)**  
300 condição de responsabilidade por decisões e atividades e prestação de contas dessas decisões e atividades  
301 aos órgãos de governança de uma organização, a autoridades legais e, de modo mais amplo, às partes  
302 interessadas da organização
- 303 \*Nota do Tradutor: o termo *accountability* é de difícil tradução para o português, sendo comumente interpretado como  
304 prestação de contas ou responsabilidade.
- 305 **2.22**  
306 **princípio**  
307 base fundamental para processos decisórios ou comportamento
- 308 **2.23**  
309 **produto**  
310 artigo ou substância oferecida para venda ou que seja parte de um serviço prestado por uma **organização**  
311 **(2.19)**
- 312 **2.24**  
313 **responsabilidade social**  
314 responsabilidade de uma **organização (2.19)** pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e  
315 no **meio ambiente (2.17)**, por meio de um **comportamento ético (2.4)** e transparente que
- 316 — contribua para o **desenvolvimento sustentável (2.6)**, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade;
- 317 — leve em consideração as expectativas das **partes interessadas (2.20)**;
- 318 — esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as **normas internacionais de**

319 **comportamento (2.18);**

320 — esteja integrada em toda a **organização (2.19)** e seja praticada em suas relações

321 NOTA 1 Atividades incluem produtos, serviços e processos.

322 NOTA 2 Relações referem-se às atividades da organização dentro de sua **esfera de influência (2.1.11)**.

323 **2.25**

324 **serviço**

325 ação de uma **organização (2.19)** para atender a uma demanda ou necessidade

326 **2.26**

327 **trabalhador**

328 aquele que realiza trabalho, seja um funcionário ou um trabalhador autônomo

329 **2.27**

330 **transparência**

331 franqueza sobre decisões e atividades que afetam a sociedade, a economia e o **meio ambiente (2.17)**, e o

332 desejo de comunicá-las de forma clara, precisa, oportuna, honesta e completa

### 333 **3 Compreensão da responsabilidade social**

#### 334 **3.1 A responsabilidade social das organizações: Histórico**

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

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

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

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

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

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

#### 354 **3.2 Tendências atuais da responsabilidade social**

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

356 Globalização, maior mobilidade e acessibilidade, assim como a crescente disponibilidade de comunicação  
357 instantânea significam que indivíduos e organizações em todo o mundo estão tendo maior facilidade de saber  
358 sobre as decisões e atividades das organizações, tanto das próximas como das distantes. Esses fatores dão  
359 às organizações a oportunidade de se beneficiar com a aprendizagem sobre novas formas de fazer as coisas  
360 e solucionar problemas. Isso significa que as decisões e atividades das organizações estão sujeitas a uma

361 investigação cada vez mais aprofundada por uma série de grupos e indivíduos. Políticas ou práticas  
362 adotadas pelas organizações em diferentes lugares podem ser rapidamente comparadas.

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

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

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

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

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

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

### 393 **3.3 Características da responsabilidade social**

#### 394 **3.3.1 Geral**

395 A característica essencial da responsabilidade social (2.24) é o desejo da organização de incorporar  
396 considerações socioambientais em seus processos decisórios e se responsabilizar pelos impactos de suas  
397 decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento transparente e ético  
398 que contribua para o desenvolvimento sustentável, esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja  
399 consistente com as normas internacionais de comportamento. Também implica que a responsabilidade social  
400 esteja integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das  
401 partes interessadas.

402 Uma parte interessada tem um ou mais interesses que podem ser afetados pelas decisões e atividades de  
403 uma organização. Esse interesse dá à parte interessada uma "participação" na organização, que cria uma  
404 relação com a organização. Essa relação não precisa ser formalizada ou mesmo reconhecida pela parte  
405 interessada ou pela organização. As partes interessadas podem também ser chamadas "stakeholders". Ao  
406 determinar quais interesses de partes interessadas serão reconhecidos, recomenda-se que a organização  
407 considere a legalidade desses interesses e sua consistência com as normas internacionais de  
408 comportamento.

#### 409 **3.3.2 As expectativas da sociedade**

410 A responsabilidade social envolve uma compreensão mais ampla das expectativas da sociedade. Um

411 princípio fundamental da responsabilidade social é o respeito pelo estado de direito e conformidade com  
 412 requisitos legais. A responsabilidade social, entretanto, também implica ações que vão além da conformidade  
 413 legal e do reconhecimento de obrigações para com os outros que não sejam exigências legais. Essas  
 414 obrigações provêm de valores éticos e outros valores amplamente aceitos.

415 Apesar das expectativas de comportamento socialmente responsável variarem entre países e culturas, é  
 416 recomendado que as organizações respeitem as normas internacionais de comportamento, tais como as  
 417 definidas na Declaração Universal dos Direitos Humanos <sup>[156]</sup>, a Declaração de Joanesburgo sobre  
 418 Desenvolvimento Sustentável <sup>[151]</sup> e outros instrumentos.

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

### 422 **3.3.3 O papel das partes interessadas na responsabilidade social**

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

### 431 **3.3.4 Integração da responsabilidade social**

432 Pelo fato da responsabilidade social dizer respeito a impactos potenciais e reais das decisões e atividades da  
 433 organização, as atividades cotidianas regulares da organização constituem o comportamento mais importante  
 434 a ser abordado. Recomenda-se que a responsabilidade social seja parte integrante da principal estratégia  
 435 organizacional, com responsabilidades e prestação de contas designadas em todos os níveis apropriados da  
 436 organização, que esteja refletida nos processos decisórios e seja levada em consideração na implementação  
 437 das atividades.

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

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

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

#### 448 **Box 2 – Igualdade de gênero e responsabilidade social**

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

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

457 Recomenda-se que as organizações revejam suas decisões e atividades para eliminar desequilíbrios de  
 458 gênero e promover igualdade de gênero. As áreas incluem:

- 459 — a proporção de homens e mulheres na governança e na alta direção, visando atingir progressivamente  
460 paridade e eliminar barreiras de gênero;
- 461 — igualdade de tratamento para homens e mulheres trabalhadores no recrutamento, designação de tarefas,  
462 treinamento, oportunidades de progresso, remuneração e rescisão de contrato de trabalho;
- 463 — igualdade de remuneração para homens e mulheres trabalhadores por trabalhos de igual valor <sup>[57]</sup>;
- 464 — possibilidade de impactos diferenciados em homens e mulheres no que se refere a saúde e segurança  
465 no local de trabalho e na comunidade;
- 466 — decisões e atividades da organização que consideram igualmente as necessidades de homens e  
467 mulheres (por exemplo, verificação de quaisquer impactos diferenciados em homens e mulheres resultantes  
468 do desenvolvimento de produtos ou serviços específicos, ou análise de imagens de mulheres e homens  
469 apresentadas em quaisquer comunicações ou peças publicitárias divulgadas pela organização);
- 470 — benefícios tanto para mulheres como para homens decorrentes de campanhas e contribuições da  
471 organização para o desenvolvimento da comunidade, com atenção especial possivelmente dedicada à  
472 reparação de áreas onde um dos gêneros esteja em desvantagem.
- 473 A igualdade de gênero no engajamento de partes interessadas é um importante meio de se atingir a  
474 igualdade de gênero nas atividades da organização.
- 475 Para promover igualdade de gênero, as organizações poderão considerar o uso de especialistas na  
476 abordagem de questões relacionadas a gênero.
- 477 As organizações são estimuladas a usar indicadores, metas e referências a melhores práticas para o  
478 monitoramento sistemático do progresso na busca por igualdade de gênero <sup>[139][149]</sup>.

479 O Box 3 descreve como essa Norma Internacional cobre as atividades de pequenas e médias  
480 empresas/organizações (PMEs).

### 481 **Box 3 – A ISO 26000 e as pequenas e médias empresas/organizações (PMEs)**

482 Organizações de pequeno e médio porte são aquelas cujo número de funcionários ou o tamanho das  
483 atividades financeiras estão abaixo de um determinado limite. O limiar do porte varia de país para país. Para  
484 fins dessa Norma Internacional, as PMEs também incluem aquelas organizações muito pequenas conhecidas  
485 como “micro” organizações.

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

492 A responsabilidade social envolve a adoção de uma abordagem integrada de gestão das atividades e  
493 impactos da organização. Recomenda-se que a organização enfrente e monitore os impactos de suas  
494 decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente de forma a considerar tanto o porte da organização  
495 como seus impactos. Poderá não ser possível para a organização remediar imediata e completamente todas  
496 as consequências negativas de suas decisões e atividades. Talvez seja necessário tomar decisões e  
497 estabelecer prioridades.

498 As seguintes considerações poderão ser úteis. Recomenda-se que as PMEs:

499 — levem em conta que procedimentos internos de gestão, relatos para as partes interessadas e outros  
500 processos poderão ser mais flexíveis e informais para as PMEs do que para as organizações maiores, desde  
501 que níveis adequados de transparência sejam preservados;

502 — estejam cientes de que, ao reverem os sete temas centrais e identificarem as questões relevantes, o  
503 contexto, as condições, os recursos e os interesses das partes interessadas da organização deverão ser

504 levados em conta, reconhecendo que todos os temas, mas não todas as questões, serão relevantes para  
505 todas as organizações;

506 — enfoquem desde o início as questões e impactos de maior relevância para o desenvolvimento  
507 sustentável. Recomenda-se que uma PME tenha um plano para enfrentar as questões e impactos restantes  
508 dentro de um prazo razoavelmente breve;

509 — busquem ajuda de órgãos governamentais apropriados, organizações coletivas (como associações  
510 setoriais e organizações representativas ou pares) e órgãos nacionais de normalização para criarem manuais  
511 e programas práticos para uso dessa Norma Internacional. Recomenda-se que esses manuais e programas  
512 sejam ajustados à natureza e às necessidades específicas das PMEs e de suas partes interessadas;

513 — quando apropriado, ajam coletivamente com organizações pares e setoriais em vez de individualmente  
514 para poupar recursos e aumentar a capacidade de ação. Por exemplo, no caso de organizações que operam  
515 no mesmo contexto e setor, a identificação e o engajamento de partes interessadas podem, algumas vezes,  
516 ser mais eficazes se feitos coletivamente.

517 Ser socialmente responsável provavelmente beneficiará as PMEs por razões mencionadas em outra parte  
518 dessa Norma Internacional. As PMEs poderão perceber que outras organizações com as quais se relacionam  
519 consideram que fornecer suporte às iniciativas de uma PME é parte de sua responsabilidade social.

520 Organizações com mais capacidade e experiência em responsabilidade social poderão considerar a  
521 possibilidade de fornecer suporte a PMEs, inclusive ajudando-as na conscientização sobre questões de  
522 responsabilidade social e boas práticas.

### 523 3.3.5 Relação entre responsabilidade social e desenvolvimento sustentável

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

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

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

537 **A responsabilidade social** tem como foco a organização e refere-se às responsabilidades da organização  
538 para com a sociedade e o meio ambiente. A responsabilidade social está intimamente ligada ao  
539 desenvolvimento sustentável. Pelo fato do desenvolvimento sustentável tratar de objetivos econômicos,  
540 sociais e ambientais comuns a todas as pessoas, ele pode ser usado como forma de abarcar as expectativas  
541 mais amplas da sociedade a ser levadas em conta por organizações que buscam agir responsavelmente.  
542 Portanto, um objetivo amplo de responsabilidade social da organização deveria ser o de contribuir para o  
543 desenvolvimento sustentável.

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

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

554 um todo.

### 555 **3.4 O Estado e a responsabilidade social**

556 Essa Norma Internacional não pode substituir, alterar ou, de qualquer outra forma, mudar a obrigação do  
557 Estado de agir em nome do interesse público. Essa Norma Internacional não fornece orientação sobre o que  
558 deveria estar sujeito a requisitos legais. Tampouco pretende abordar questões que somente podem ser  
559 adequadamente resolvidas por meio de instituições políticas. Pelo fato de somente o Estado ter o poder de  
560 criar leis e aplicá-las, ele é diferente das organizações. Por exemplo, o dever do Estado de proteger os  
561 direitos humanos é diferente das responsabilidades das organizações no que diz respeito aos direitos  
562 humanos tratados nessa Norma Internacional.

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

## 571 **4 Princípios da responsabilidade social**

### 572 **4.1 Geral**

573 Essa seção fornece orientações sobre os sete princípios da responsabilidade social.

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

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

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

### 584 **4.2 Prestação de contas e responsabilidade**

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

587 Esse princípio sugere que uma organização aceite uma investigação apropriada e também aceite o dever de  
588 responder a essa investigação.

589 Prestação de contas e responsabilidade envolvem uma obrigação à governança de prestar contas aos  
590 acionistas majoritários da organização e à organização de prestar contas às autoridades legais em relação a  
591 leis e regulamentos. Prestação de contas e responsabilidade pelo impacto geral de suas decisões e  
592 atividades na sociedade e no meio ambiente também implicam que a responsabilidade da organização  
593 perante aqueles afetados por suas decisões e atividades, assim como perante a sociedade em geral, varia  
594 conforme a natureza do impacto e das circunstâncias.

595 Ser responsável surtirá um impacto positivo tanto na organização como na sociedade. O grau de  
596 responsabilidade poderá variar, mas recomenda-se que sempre corresponda ao grau ou extensão da  
597 autoridade. Aquelas organizações com total autoridade estão propensas a tomar mais cuidado com a  
598 qualidade de suas decisões e supervisão. Prestação de contas e responsabilidade também englobam aceitar



599 a responsabilidade por erros, tomando as medidas cabíveis para remediá-los e adotando ações para evitar  
600 que se repitam.

601 Recomenda-se que uma organização preste contas e se responsabilize por:

602 — impactos de suas decisões e atividades na sociedade, no meio ambiente e na economia, especialmente  
603 consequências negativas significativas;

604 — medidas tomadas para evitar a repetição de impactos negativos indesejáveis ou imprevistos.

### 605 **4.3 Transparência**

606 O princípio é: recomenda-se que a organização seja transparente em suas decisões e atividades que  
607 impactam na sociedade e no meio ambiente.

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

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

619 Recomenda-se que a organização seja transparente em relação a:

620 — propósito, natureza e localização de suas atividades;

621 — identificação de qualquer controle acionário na atividade da organização;

622 — como suas decisões são tomadas, implementadas e revistas, incluindo a definição de papéis,  
623 responsabilidades e autoridades nas diferentes funções dentro da organização;

624 — padrões e critérios usados para avaliar seu próprio desempenho em relação à responsabilidade social;

625 — seu desempenho em questões relevantes e significativas da responsabilidade social;

626 — origens, montantes e aplicações de seus recursos financeiros;

627 — impactos conhecidos e prováveis de suas decisões e atividades para suas partes interessadas, na  
628 sociedade, na economia e no meio ambiente;

629 — suas partes interessadas e critérios e procedimentos usados para identificá-los, selecioná-los e engajá-  
630 los.

### 631 **4.4 Comportamento ético**

632 O princípio é: recomenda-se que a organização comporte-se eticamente.

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

636 Recomenda-se que a organização promova ativamente a comportamento ético por meio de:

637 — identificação e declaração de seus valores e princípios fundamentais;

638 — desenvolvimento e uso de estruturas de governança que ajudem a promover o comportamento ético

- 639 dentro da organização, em seu processo decisório e em suas interações com outros;
- 640 — identificação, adoção e aplicação de padrões de comportamento ético apropriados a seus propósitos e  
641 atividades, e coerentes com os princípios descritos nessa Norma Internacional;
- 642 — estímulo e promoção da observância de seus padrões de comportamento ético;
- 643 — definição e comunicação dos padrões de comportamento ético esperados de sua estrutura de  
644 governança, empregados, fornecedores, terceirizados e, quando apropriado, de seus proprietários e  
645 gerentes e, especialmente, daqueles que têm a oportunidade de influenciar significativamente os valores,  
646 cultura, integridade, estratégia e operação da organização e das pessoas que atuam em seu nome,  
647 preservando a identidade da cultura local;
- 648 — prevenção ou solução de conflitos de interesse em toda a organização que poderiam, de outra forma,  
649 levar a um comportamento antiético;
- 650 — criação e manutenção de mecanismos de supervisão e controle para monitorar, apoiar e exigir  
651 comportamento ético;
- 652 — criação e manutenção de mecanismos para facilitar a denúncia de comportamento antiético sem medo  
653 de represálias;
- 654 — reconhecimento e enfrentamento de situações em que não haja leis e regulamentos locais ou eles sejam  
655 conflitantes com o comportamento ético;
- 656 — adoção e aplicação de normas de comportamento ético reconhecidas internacionalmente ao realizar  
657 pesquisa envolvendo seres humanos<sup>[165]</sup>;
- 658 — respeito ao bem-estar dos animais quando suas vidas e existência forem afetadas, inclusive fornecendo  
659 condições decentes para manutenção, criação, produção, transporte e uso de animais<sup>[175]</sup>.

#### 660 **4.5 Respeito pelos interesses das partes interessadas**

661 O princípio é: recomenda-se que a organização respeite, considere e responda aos interesses de suas partes  
662 interessadas.

663 Apesar dos objetivos da organização poderem se limitar aos interesses de seus proprietários, conselheiros,  
664 clientes ou associados, outros indivíduos ou grupos poderão também ter direitos, reivindicações ou  
665 interesses específicos que deveriam ser levados em conta. Coletivamente, esses indivíduos ou grupos  
666 compreendem as partes interessadas da organização.

667 Recomenda-se que a organização:

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

#### 681 **4.6 Respeito pelo estado de direito**

682 O princípio é: recomenda-se que a organização aceite que o respeito pelo estado de direito é obrigatório.

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

691 Recomenda-se que a organização:

692 — cumpra requisitos legais em todas as jurisdições em que opera, mesmo que essas leis e regulamentos  
 693 não sejam fiscalizados adequadamente;

694 — assegure que suas relações e atividades estejam em conformidade com a estrutura legal pretendida e  
 695 aplicável;

696 — mantenha-se informada de todas as obrigações legais;

697 — periodicamente avalie sua conformidade com leis e regulamentos aplicáveis.

#### 698 **4.7 Respeito pelas normas internacionais de comportamento**

699 O princípio é: recomenda-se que a organização respeite as normas internacionais de comportamento, ao  
 700 mesmo tempo em que adere ao princípio de respeito pelo estado de direito.

701 — Em situações onde a legislação ou sua implementação não prevê salvaguardas socioambientais  
 702 adequadas, recomenda-se que a organização esforce-se para respeitar, no mínimo, as normas  
 703 internacionais de comportamento.

704 — Em países onde a legislação ou sua implementação contradigam as normas internacionais de  
 705 comportamento, recomenda-se que a organização esforce-se para respeitar essas normas até onde seja  
 706 possível.

707 — Em situações em que a legislação ou sua implementação seja conflitante com as normas internacionais  
 708 de comportamento e quando o não cumprimento dessas normas traria consequências significativas,  
 709 recomenda-se que a organização, conforme seja viável e apropriado, reveja a natureza de suas relações  
 710 e atividades naquela jurisdição.

711 — Recomenda-se que a organização considere oportunidades e canais legítimos para buscar influenciar  
 712 organizações e autoridades relevantes para sanar esses conflitos .

713 — Recomenda-se que a organização evite ser cúmplice das atividades de outra organização que não sejam  
 714 consistentes com as normas internacionais de comportamento.

#### 715 **Box 4 – O que é cumplicidade**

716 Cumplicidade tem sentido jurídico e não jurídico.

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

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

721 Fora do contexto jurídico, cumplicidade advém de amplas expectativas sociais de comportamento. Nesse  
 722 contexto, a organização poderá ser considerada cúmplice quando colaborar com o cometimento de atos  
 723 indevidos por outros que desrespeitem ou não sejam consistentes com normas internacionais de  
 724 comportamento que a organização, por meio do exercício da diligência, saiba ou deveria saber que  
 725 provocariam impactos negativos substanciais na sociedade, na economia ou no meio ambiente. A

726 organização também poderá ser considerada cúmplice quando silenciar sobre tais atos indevidos ou se  
727 beneficiar deles.

## 728 4.8 Respeito pelos direitos humanos

729 O princípio é: recomenda-se que a organização respeite os direitos humanos e reconheça tanto sua  
730 importância como sua universalidade (vide também o tema central sobre direitos humanos em 6.3).

731 Recomenda-se que a organização:

732 — respeite e, sempre que possível, promova os direitos previstos na Carta Internacional dos Direitos  
733 Humanos;

734 — respeite a universalidade desses direitos, ou seja, que eles são aplicáveis em todos os países, culturas e  
735 situações de forma unívoca;

736 — em situações em que os direitos humanos não estejam protegidos, tome medidas para respeitar os  
737 direitos humanos e evite tirar vantagem dessas situações;

738 — em situações em que a legislação ou sua implementação não prevejam proteção adequada aos direitos  
739 humanos, siga o princípio de respeito pelas normas internacionais de comportamento (vide 4.7).

## 740 5 Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes 741 interessadas

### 742 5.1 Geral

743 Essa seção aborda duas práticas fundamentais da responsabilidade social: o reconhecimento pela  
744 organização de sua responsabilidade social e a identificação e o engajamento pela organização de suas  
745 partes interessadas. Da mesma forma que os princípios descritos na Seção 4, é recomendado que essas  
746 práticas estejam sempre presentes ao abordar-se os temas centrais da responsabilidade social descritos na  
747 Seção 6.

748 O reconhecimento da responsabilidade social envolve a identificação de problemas resultantes dos impactos  
749 das decisões e atividades da organização, e também como esses problemas deveriam ser abordados de  
750 forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável.

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

### 755 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social

#### 756 5.2.1 Impactos, interesses e expectativas

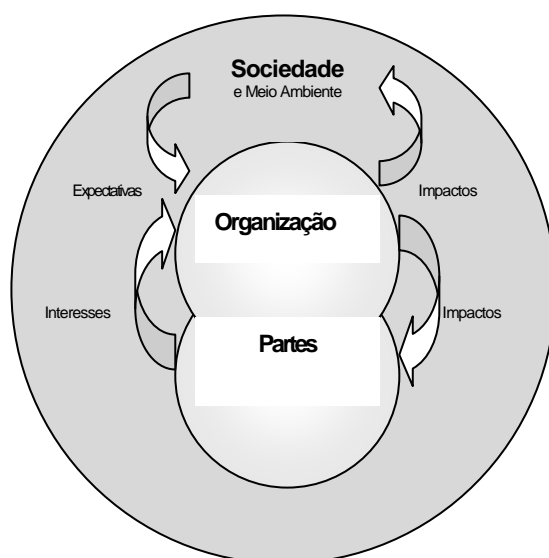
757 Ao abordar sua responsabilidade social, recomenda-se que a organização compreenda três relações (vide  
758 Figura 2):

759 — **Entre a organização e a sociedade** É recomendado que a organização compreenda e reconheça como  
760 suas decisões e atividades impactam a sociedade e o meio ambiente. Recomenda-se que a organização  
761 também compreenda as expectativas da sociedade quanto a comportamento responsável no tocante a  
762 esses impactos. Isso deveria ser feito refletindo sobre os temas centrais e questões de responsabilidade  
763 social (vide 5.2.2).

764 — **Entre a organização e suas partes interessadas** Recomenda-se que a organização esteja ciente de  
765 suas várias partes interessadas. Elas são os indivíduos ou grupos cujos interesses poderiam ser  
766 afetados pelas decisões e atividades da organização (vide 3.3.1);

767 — **Entre as partes interessadas e a sociedade** Recomenda-se que a organização compreenda a relação  
768 entre os interesses das partes interessadas que são afetados pela organização, por um lado, e as  
769 expectativas da sociedade por outro. Embora as partes interessadas sejam parte da sociedade, elas

770 poderão ter um interesse conflitante com as expectativas da sociedade. As partes interessadas têm  
 771 interesses peculiares em relação à organização, que podem ser distinguidos de expectativas da  
 772 sociedade de comportamento socialmente responsável referente a uma determinada questão. Por  
 773 exemplo, o interesse de um fornecedor em ser pago e o interesse da sociedade no cumprimento dos  
 774 contratos podem ser perspectivas diferentes sobre uma mesma questão.



775

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

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

779 Ao reconhecer sua responsabilidade social, a organização precisará levar em conta as três relações.  
 780 Provavelmente, a organização, suas partes interessadas e a sociedade terão perspectivas diferentes porque  
 781 seus objetivos poderão não ser os mesmos. Deve-se reconhecer que indivíduos e organizações poderão ter  
 782 muitos e distintos interesses que venham a ser afetados pelas decisões e atividades da organização.

### 783 **5.2.2 Reconhecimento de temas centrais e questões relevantes da responsabilidade social**

784 Uma forma eficaz da organização identificar sua responsabilidade social é familiarizar-se com as questões  
 785 relativas à responsabilidade social nos seguintes sete temas centrais: governança organizacional; direitos  
 786 humanos; práticas trabalhistas; meio ambiente; práticas leais de operação; questões relativas ao consumidor;  
 787 envolvimento comunitário e desenvolvimento.

788 Esses temas centrais cobrem os impactos econômicos, ambientais e sociais mais prováveis que deveriam  
 789 ser tratados pelas organizações. Cada um desses temas centrais é analisado na Seção 6. A discussão de  
 790 cada tema central cobre questões específicas que a organização deveria levar em conta ao identificar sua  
 791 responsabilidade social. Cada tema central, mas não necessariamente cada questão, tem alguma relevância  
 792 para todas as organizações.

793 A orientação em cada questão inclui uma série de ações que a organização deveria realizar e expectativas  
 794 de como a organização deveria se comportar. Ao determinar sua responsabilidade social, recomenda-se que  
 795 a organização identifique cada questão relevante para suas decisões e atividades, juntamente com suas  
 796 respectivas ações e expectativas. Mais orientações para a identificação de questões podem ser encontradas  
 797 em 7.2 e 7.3.

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

802 Recomenda-se que a organização analise todos os temas centrais para identificar que questões são  
 803 relevantes. A identificação de questões relevantes deveria ser seguida da avaliação da significância dos

804 impactos da organização. É recomendado que a significância de um impacto seja avaliada considerando-se  
805 tanto as partes interessadas envolvidas como de que forma o impacto afeta o desenvolvimento sustentável.

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

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

815 O reconhecimento da responsabilidade social é um processo contínuo. Recomenda-se que a organização  
816 determine os impactos potenciais de suas decisões e atividades e os leve em conta na fase de planejamento  
817 de novas atividades. É recomendado que atividades em andamento sejam revistas, conforme necessário,  
818 para assegurar que a responsabilidade social da organização continue sendo contemplada e para determinar  
819 se novas questões precisam ser levadas em conta.

### 820 **5.2.3 Responsabilidade social e esfera de influência da organização**

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

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

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

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

839  
840 A organização poderá decidir ter ou não relações com outra organização e a natureza e grau dessa relação.  
841 Haverá situações em que a organização terá a responsabilidade de estar alerta aos impactos causados pelas  
842 decisões e atividades de outras organizações e tomar medidas para evitar ou mitigar os impactos negativos  
843 que permeiam sua relação com essas organizações.

844 Recomenda-se que, ao avaliar sua esfera de influência e determinar suas responsabilidades, a organização  
845 exerça a diligência devida para evitar contribuir para impactos negativos com suas relações. Outras  
846 orientações podem ser encontradas em 7.3.1.

## 847 **5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas**

### 848 **5.3.1 Geral**

849 A identificação e o engajamento das partes interessadas são fundamentais para abordar a responsabilidade  
850 social da organização.

### 851 **5.3.2 Identificação das partes interessadas**

852 Partes interessadas são organizações ou indivíduos que têm um ou mais interesses em quaisquer decisões  
16

853 ou atividades da organização. Pelo fato desses interesses poderem ser afetados por uma organização, é  
854 criada uma relação com a organização. Essa relação não precisa ser formal. A relação criada por esse  
855 interesse existe quer as partes tenham consciência dela ou não. A organização poderá não estar sempre  
856 consciente de todas as suas partes interessadas, apesar de se recomendar que ela tente identificá-las. Da  
857 mesma forma, muitas partes interessadas poderão não estar conscientes do potencial que uma organização  
858 tem de afetar seus interesses.

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

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

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

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

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

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

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

885 Recomenda-se que a organização examine se grupos que dizem falar em nome de partes interessadas  
886 específicas ou que defendem causas específicas são representativos e têm credibilidade. Em alguns casos,  
887 não será possível que interesses importantes sejam representados diretamente. Por exemplo, as crianças  
888 raramente possuem ou controlam grupos organizados e a vida selvagem não pode fazê-lo. Nesse caso,  
889 recomenda-se que a organização dê atenção aos pontos de vista de grupos confiáveis que buscam proteção  
890 a esses interesses.

891 Para identificar as partes interessadas, a organização deveria se fazer as seguintes perguntas:

892 — Com quem a organização tem obrigações legais?

893 — Quem poderia ser positivamente ou negativamente afetado pelas atividades ou decisões da  
894 organização?

895 — Quem provavelmente expressará preocupação com as decisões e atividades da organização?

896 — Quem se envolveu no passado quando preocupações semelhantes precisaram ser tratadas?

897 — Quem pode ajudar a organização a cuidar de impactos específicos?

898 — Quem pode afetar a capacidade da organização de arcar com suas responsabilidades?

899 — Quem seria desfavorecido se fosse excluído do engajamento?

900 — Quem da cadeia de valor é afetado?

### 901 **5.3.3 Engajamento das partes interessadas**

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

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

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

914 — Aumentar a compreensão da organização dos prováveis efeitos de suas decisões e atividades em partes  
915 interessadas específicas;

916 — determinar como melhor aumentar os impactos benéficos das decisões e atividades da organização e  
917 como diminuir os impactos negativos;

918 — determinar se as alegações da organização acerca de sua responsabilidade social são vistas como  
919 confiáveis;

920 — ajudar a organização a revisar seu desempenho para melhorá-lo;

921 — conciliar conflitos envolvendo seus interesses, os de suas partes interessadas e as expectativas da  
922 sociedade como um todo;

923 — abordar a relação entre os interesses das partes interessadas e as responsabilidades da organização  
924 para com a sociedade como um todo;

925 — contribuir para a aprendizagem contínua pela organização;

926 — cumprir obrigações legais (por exemplo, para com empregados);

927 — tratar de interesses conflitantes, tanto entre a organização e a parte interessada, como entre partes  
928 interessadas;

929 — proporcionar para a organização os benefícios da obtenção de diferentes perspectivas;

930 — aumentar a transparência de suas decisões e atividades;

931 — formar parcerias para atingir objetivos mutuamente benéficos.

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

942 Recomenda-se que seja criado um processo justo e adequado, baseado no engajamento das partes



943 interessadas mais importantes. É recomendado que o(s) interesse(s) das organizações ou indivíduos  
 944 identificados como partes interessadas seja(m) genuíno(s). Recomenda-se que o processo de identificação  
 945 busque se certificar que elas tenham sido ou poderão ser impactadas por qualquer decisão ou atividade.  
 946 Quando for possível e prático, o engajamento deveria ocorrer com as organizações mais representativas  
 947 desse(s) interesse(s). Um engajamento eficaz das partes interessadas é baseado em boa fé e vai além das  
 948 relações públicas.

949 Ao engajar partes interessadas, recomenda-se que a organização não dê preferência a um grupo organizado  
 950 porque é mais “amigável” ou porque apoia seus objetivos mais do que outro grupo. Recomenda-se que a  
 951 organização não negligencie o engajamento das partes interessadas meramente porque são silenciosas. É  
 952 recomendado que a organização não crie ou apoie grupos específicos para dar a impressão que tem um  
 953 parceiro de diálogo quando, na verdade, esse suposto parceiro não é independente. O verdadeiro diálogo  
 954 com as partes interessadas envolve independência e a divulgação transparente de qualquer suporte  
 955 financeiro ou apoio similar.

956 Recomenda-se que a organização esteja ciente do efeito de suas decisões e atividades nos interesses e  
 957 necessidades de suas partes interessadas. Ela deveria ter a devida consideração por suas partes  
 958 interessadas, assim como por suas diversas capacidades e necessidades de estabelecer contato e se  
 959 engajar com a organização.

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

## 966 **6 Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social**

### 967 **6.1 Geral**

968 Para definir o escopo de sua responsabilidade social, identificar questões relevantes e estabelecer suas  
 969 prioridades, recomenda-se que a organização aborde os seguintes temas centrais, mostrados na Figura 3:

- 970 — governança organizacional;
- 971 — direitos humanos;
- 972 — práticas trabalhistas;
- 973 — meio ambiente;
- 974 — práticas leais de operação;
- 975 — questões relativas ao consumidor;
- 976 — envolvimento comunitário e desenvolvimento.

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

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

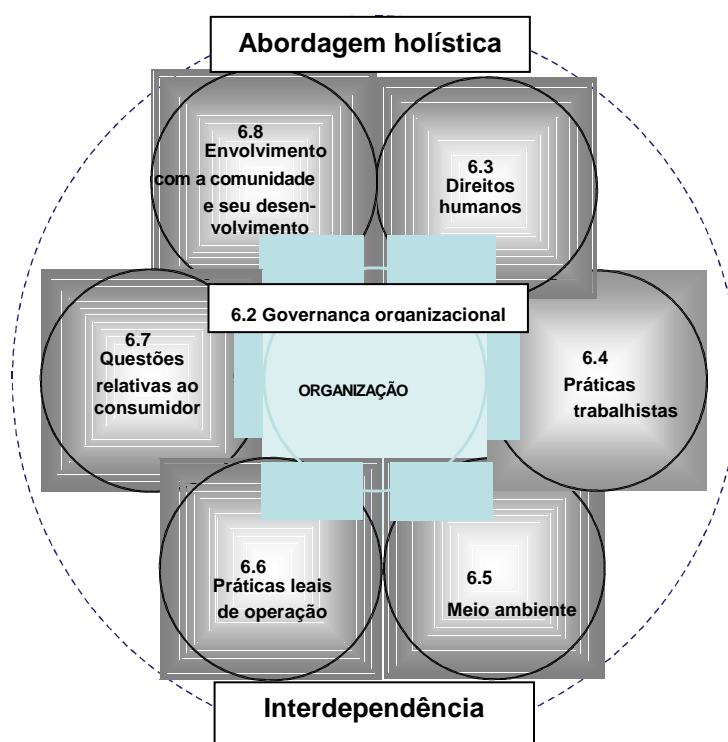
983 Recomenda-se que as ações sobre esses temas e questões centrais se baseiem em princípios e práticas de  
 984 responsabilidade social (vide Seções 4 e 5). Para cada tema central, é recomendado que a organização  
 985 identifique e aborde todas as questões que sejam significativas ou relevantes para suas decisões e  
 986 atividades (vide Seção 5). Ao avaliar a relevância de uma questão, recomenda-se levar em consideração  
 987 objetivos de curto e longo prazo. Entretanto, não há uma ordem predeterminada em que a organização deva  
 988 abordar os temas e questões centrais. Isso dependerá da organização e de sua situação ou contexto

989 particulares.

990 Embora os temas centrais sejam inter-relacionados e complementares, a natureza da governança  
 991 organizacional é diferente de outros temas centrais (vide 6.2.1.2). Uma governança organizacional eficaz  
 992 permite à organização agir sobre outros temas e questões centrais e implementar os princípios descritos na  
 993 Seção 4.

994 Recomenda-se que a organização tenha uma visão holística dos temas centrais, ou seja, que considere  
 995 todos os temas e questões centrais e sua interdependência, em vez de concentrar-se somente em uma única  
 996 questão. As organizações deveriam estar cientes de que esforços para abordar uma questão poderão  
 997 envolver uma escolha em detrimento de outras questões. Melhorias que visem especificamente uma questão  
 998 não deveriam afetar negativamente outras questões ou criar impactos negativos no ciclo de vida de seus  
 999 produtos e serviços, em suas partes interessadas ou na cadeia de valor.

1000 Outras orientações sobre integração da responsabilidade social são fornecidas na Seção 7.



1001

1002

**Figura 3 — Os sete temas centrais**

1003 Ao abordar esses temas e questões centrais e integrar a responsabilidade social em suas decisões e  
 1004 atividades, a organização pode obter alguns benefícios importantes (vide Box 5).

1005

1006

**Box 5 – Benefícios da responsabilidade social para a organização**

1007 Há muitos benefícios que a responsabilidade social pode trazer para a organização. Por exemplo:

1008 — estímulo a um processo decisório com decisões fundamentadas e baseadas em uma melhor  
 1009 compreensão das expectativas da sociedade, das oportunidades associadas à responsabilidade social  
 1010 (inclusive um melhor controle dos riscos legais) e dos riscos de não ser socialmente responsável;

1011 — melhoria das práticas de gestão de risco da organização;

1012 — melhoria da reputação da organização e promoção de uma maior confiança por parte do público;

1013 — suporte à licença de operação da organização;

- 1014 — geração de inovação;
- 1015 — melhoria da competitividade da organização, incluindo acesso a financiamento e status de parceiro de
- 1016 escolha;
- 1017 — melhoria do relacionamento da organização com as suas partes interessadas, dessa forma expondo a
- 1018 organização a novas perspectivas e ao contato com diferentes partes interessadas;
- 1019 — aumento da fidelidade, envolvimento, participação e moral dos empregados;
- 1020 — melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores de ambos os sexos;
- 1021 — impacto positivo na capacidade da organização de recrutar, motivar e reter seus empregados;
- 1022 — economia resultante do aumento de produtividade e eficiência no uso dos recursos, redução no consumo
- 1023 de energia e água, redução do desperdício e recuperação de subprodutos valiosos;
- 1024 — maior confiabilidade e equidade das transações por meio de envolvimento político responsável,
- 1025 concorrência leal e ausência de corrupção;
- 1026 — prevenção ou redução de possíveis conflitos com consumidores referentes a produtos ou serviços;

## 1027 **6.2 Governança organizacional**

### 1028 **6.2.1 Visão geral de governança organizacional**

#### 1029 **6.2.1.1 Organizações e governança organizacional**

1030 Governança organizacional é o sistema pelo qual a organização toma e implementa decisões na busca de  
1031 seus objetivos.

1032 A governança organizacional pode compreender tanto mecanismos formais de governança baseados em  
1033 estruturas e processos definidos como mecanismos informais que emergem a partir da cultura e dos valores  
1034 da organização, geralmente influenciados pelas pessoas que estão liderando a organização. A governança  
1035 organizacional é uma função crucial de todo tipo de organização assim como é a estrutura de tomada de  
1036 decisão dentro da organização.

1037 Os sistemas de governança variam, dependendo do porte e tipo da organização e do contexto ambiental,  
1038 econômico, político, cultural e social em que opera. Eles são dirigidos por uma pessoa ou grupo de pessoas  
1039 (proprietários, conselheiros, sócios ou acionistas, associados ou outros) e têm autoridade e responsabilidade  
1040 na busca dos objetivos da organização.

#### 1041 **6.2.1.2 Governança organizacional e responsabilidade social**

1042 Governança organizacional é o fator mais crucial para possibilitar que uma organização se responsabilize  
1043 pelos impactos de suas decisões e atividades e integre a responsabilidade social em toda a organização e  
1044 em seus relacionamentos.

1045 A governança organizacional no contexto de responsabilidade social tem a característica especial de ser  
1046 tanto um tema central sobre o qual as organizações devem atuar como um meio de aumentar sua  
1047 capacidade de se comportar de maneira socialmente responsável em relação aos outros temas centrais.

1048 Essa característica especial provém do fato de que uma organização que busca ser socialmente responsável  
1049 deveria ter um sistema de governança organizacional que possibilitasse à organização fornecer supervisão e  
1050 pôr em prática os princípios da responsabilidade social mencionados na Seção 4.

### 1051 **6.2.2 Princípios e considerações**

1052 Recomenda-se que uma governança eficaz se baseie na incorporação dos princípios da responsabilidade  
1053 social (vide Seção 4) na tomada e implementação de decisões. Esses princípios são prestação de contas e  
1054 responsabilidade, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas,  
1055 respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de comportamento e respeito pelos

1056 direitos humanos (vide Seção 4). Além desses princípios, recomenda-se que a organização considere as  
 1057 práticas, os temas centrais e as questões de responsabilidade social quando criar e revisar seu sistema de  
 1058 governança. Outras orientações sobre integração da responsabilidade social em toda a organização são  
 1059 dadas na Seção 7.

1060 A liderança é também fundamental para uma governança organizacional eficaz. Isso é verdade não somente  
 1061 para o processo decisório, mas também para a motivação do empregado para praticar responsabilidade  
 1062 social e integrar a responsabilidade social na cultura organizacional.

1063 A diligência devida pode também ser uma abordagem útil para a organização ao tratar as questões de  
 1064 responsabilidade social. Para maiores orientações, vide 7.3.1.

## 1065 **6.2.3 Processos e estruturas de tomada de decisões**

### 1066 **6.2.3.1 Descrição da questão**

1067 Os processos e estruturas de tomada de decisões que conduzem à responsabilidade social são aqueles que  
 1068 promovem o uso dos princípios e das práticas descritas nas Seções 4 e 5.

1069 Toda organização tem processos e estruturas de tomada de decisões. Em alguns casos, são formais,  
 1070 sofisticados e até sujeitos a leis e regulamentos. Em outros casos, são informais, oriundos da cultura e dos  
 1071 valores organizacionais. Recomenda-se que todas as organizações coloquem em vigor processos, sistemas,  
 1072 estruturas ou outros mecanismos que possibilitem a aplicação dos princípios e práticas de responsabilidade  
 1073 social <sup>[126][159]</sup>.

### 1074 **6.2.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

1075 Os processos e estruturas de tomada de decisões de uma organização devem habilitá-la a:

- 1076 — criar estratégias, objetivos e metas que reflitam seu compromisso com a responsabilidade social;
- 1077 — demonstrar compromisso com a liderança, bem como prestação de contas e responsabilidade;
- 1078 — criar e manter um ambiente e uma cultura em que os princípios da responsabilidade social (vide Seção 4)  
 1079 sejam praticados;
- 1080 — criar um sistema de incentivos econômicos e não econômicos relativos ao desempenho em  
 1081 responsabilidade social;
- 1082 — usar os recursos financeiros, naturais e humanos de forma eficiente;
- 1083 — promover uma oportunidade justa para que grupos sub-representados (entre os quais mulheres e grupos  
 1084 raciais e étnicos) ocupem cargos de chefia na organização;
- 1085 — equilibrar as necessidades da organização e suas partes interessadas, levando em conta tanto as  
 1086 necessidades imediatas como as das gerações futuras;
- 1087 — estabelecer processos de comunicação de via dupla com suas partes interessadas, identificando áreas  
 1088 de concordância e discordância e negociando para resolver possíveis conflitos;
- 1089 — estimular a efetiva participação de todos os níveis de trabalhadores nas atividades de responsabilidade  
 1090 social da organização;
- 1091 — equilibrar o nível de autoridade, responsabilidade e capacidade das pessoas que tomam decisões em  
 1092 nome da organização;
- 1093 — acompanhar a implementação das decisões para assegurar que sejam seguidas de forma socialmente  
 1094 responsável e para prestar contas dos resultados das decisões e atividades da organização, sejam eles  
 1095 positivos ou negativos;
- 1096 — periodicamente analisar e avaliar os processos de governança da organização. Ajustar os processos de  
 1097 acordo com o resultado das análises e comunicar as mudanças em toda a organização.

1098 **6.3 Direitos humanos**1099 **6.3.1 Visão geral dos direitos humanos**1100 **6.3.1.1 As organizações e os direitos humanos**

1101 Os direitos humanos são os direitos básicos conferidos a todos os seres humanos. Há duas grandes  
 1102 categorias de direitos humanos. A primeira categoria refere-se a direitos civis e políticos e inclui direitos como  
 1103 o direito à vida e à liberdade, igualdade perante a lei e liberdade de expressão. A segunda categoria refere-  
 1104 se a direitos econômicos, sociais e culturais e inclui direitos como o direito ao trabalho, o direito à  
 1105 alimentação, o direito ao mais alto padrão possível de saúde, o direito à educação e o direito à seguridade  
 1106 social.

1107 Diversas normas morais, legais e intelectuais se baseiam na premissa que os direitos humanos transcendem  
 1108 as leis ou tradições culturais. A primazia dos direitos humanos tem sido salientada pela comunidade  
 1109 internacional na Carta Internacional dos Direitos Humanos e nos instrumentos essenciais dos direitos  
 1110 humanos (conforme discutido no Box 6). De forma mais ampla, as organizações irão beneficiar-se de uma  
 1111 ordem social e internacional em que os direitos e as liberdades podem ser plenamente realizados.

1112 Se, por um lado, a maioria das leis de direitos humanos refere-se a relações entre o Estado e os indivíduos, é  
 1113 amplamente reconhecido que as organizações não governamentais podem afetar os direitos humanos dos  
 1114 indivíduos e, portanto, têm responsabilidade de respeitá-los<sup>[42][43]</sup>.

1115 **Box 6 – A Carta Internacional dos Direitos Humanos e os instrumentos fundamentais dos direitos**  
 1116 **humanos**

1117 A Declaração Universal dos Direitos Humanos (Declaração dos Direitos Humanos)<sup>[156]</sup> foi adotada pela  
 1118 Assembléia Geral da ONU em 1948 e é o instrumento de direitos humanos mais reconhecido em todo o  
 1119 mundo. Ela fornece a base para a legislação dos direitos humanos e alguns de seus elementos representam  
 1120 o direito internacional costumeiro, obrigatório para todos os Estados, indivíduos e organizações. A  
 1121 Declaração dos Direitos Humanos convoca cada indivíduo e cada órgão da sociedade a contribuir com a  
 1122 garantia dos direitos humanos. O Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos  
 1123 Direitos Econômicos, Sociais e Culturais são tratados adotados pela Assembléia Geral da ONU em 1966  
 1124 para ratificação por Estados e entraram em vigor em 1976. A Carta Internacional dos Direitos Humanos é  
 1125 constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto de Direitos Civis e Políticos<sup>[143]</sup> e o  
 1126 Pacto de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais<sup>[144]</sup>, e seus protocolos facultativos, um dos quais visa  
 1127 abolir a pena de morte<sup>[152]</sup>.

1128 Além disso, sete instrumentos internacionais essenciais dos direitos humanos fazem parte da legislação  
 1129 internacional dos direitos humanos, que visam: a eliminação de todas as formas de discriminação racial<sup>[141]</sup>, a  
 1130 eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres<sup>[133]</sup>, esforços contra a tortura e outros  
 1131 tratamentos ou penas cruéis, desumanos ou degradantes<sup>[132]</sup>, direitos da criança<sup>[135]</sup>, envolvimento de  
 1132 crianças em conflitos armados<sup>[147]</sup>, venda de crianças, prostituição e pornografia infantil<sup>[148]</sup>, proteção dos  
 1133 trabalhadores migrantes e de seus familiares<sup>[78][79][80][142]</sup>, proteção de todas as pessoas contra os  
 1134 desaparecimentos forçados<sup>[140]</sup>, e direitos das pessoas com deficiência<sup>[134]</sup>. Juntos, esses instrumentos  
 1135 formam a base de todas as normas internacionais dos direitos humanos universais. Os instrumentos são  
 1136 obrigatórios para os Estados que os ratificaram. Alguns instrumentos permitem que sejam feitas denúncias  
 1137 individuais, sujeitas a regras de procedimentos descritas em protocolos facultativos.

1138 **6.3.1.2 Direitos humanos e responsabilidade social**

1139 O reconhecimento e o respeito pelos direitos humanos são amplamente considerados como essenciais para  
 1140 o estado de direito, para conceitos de justiça e equidade social, e como a base subjacente à maioria das  
 1141 instituições essenciais das sociedades, tais como o sistema judiciário.

1142 Os Estados têm o dever e a responsabilidade de respeitar, proteger e cumprir os direitos humanos. As  
 1143 organizações têm a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, inclusive dentro de sua esfera de  
 1144 influência.

1145 **6.3.2 Princípios e considerações**1146 **6.3.2.1 Princípios**

- 1147 Os direitos humanos são inerentes, inalienáveis, universais, indivisíveis e interdependentes:
- 1148 — são inerentes ao pertencerem a cada pessoa pelo fato de ser humana;
- 1149 — são inalienáveis porque as pessoas não podem consentir em abrir mão deles ou que governos ou  
1150 quaisquer outras instituições as privem deles;
- 1151 — são universais porque se aplicam a todos, independentemente de sua situação;
- 1152 — são indivisíveis no sentido que nenhum direito humano poderá ser seletivamente ignorado;
- 1153 — são interdependentes porque a realização de um direito contribui para a realização de outros direitos.

#### 1154 **6.3.2.2 Considerações**

1155 Os Estados têm o dever de proteger os indivíduos e grupos contra a violação dos direitos humanos, assim  
1156 como respeitar e cumprir os direitos humanos dentro de sua jurisdição. Os Estados cada vez mais estimulam  
1157 as organizações a tomar medidas baseadas em sua jurisdição para respeitar os direitos humanos mesmo  
1158 quando elas operam fora daquela jurisdição. É amplamente reconhecido que as organizações e os indivíduos  
1159 têm o potencial de afetar e realmente afetam, direta e indiretamente, os direitos humanos. As organizações  
1160 têm a responsabilidade de respeitar todos os direitos humanos, independentemente do Estado ser incapaz  
1161 ou não desejar cumprir com seu dever de protegê-los. Respeitar os direitos humanos significa, antes de mais  
1162 nada, não infringir os direitos dos outros. Essa responsabilidade envolve tomar medidas positivas para evitar  
1163 a aceitação passiva ou a participação ativa por parte da organização na violação de direitos. Cumprir com  
1164 sua responsabilidade de respeito aos direitos humanos requer diligência devida. Quando o Estado falha em  
1165 seu dever de proteção, recomenda-se que a organização fique especialmente alerta para garantir que  
1166 cumpra sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos. A diligência devida para direitos humanos  
1167 poderá apontar a necessidade de ação além do necessário no curso normal dos negócios.

1168 Algumas normas fundamentais do direito penal internacional impõem responsabilidades e obrigações legais  
1169 sobre indivíduos e organizações, assim como em Estados, por violação grave dos direitos humanos  
1170 internacionais. Entre elas estão a proibição da tortura, crimes contra a humanidade, escravidão e genocídio.  
1171 Em alguns países, as organizações estão sujeitas a processos judiciais nos termos da legislação nacional por  
1172 crimes reconhecidos internacionalmente. Outros instrumentos de direitos humanos determinam o escopo das  
1173 obrigações legais das organizações referentes aos direitos humanos e a forma de sua implementação e  
1174 aplicação.

1175 A responsabilidade básica das organizações não governamentais é respeitar os direitos humanos.  
1176 Entretanto, uma organização poderá se deparar com expectativas das partes interessadas de que ela vá  
1177 além do respeito ou ela poderá querer contribuir com a realização dos direitos humanos. O conceito de esfera  
1178 de influência ajuda as organizações a compreender a extensão de suas oportunidades para apoiar os direitos  
1179 humanos junto a diferentes detentores de direitos. Isso poderá ajudar uma organização a analisar sua  
1180 capacidade de influenciar ou estimular outras partes, os temas de direitos humanos em que mais pode  
1181 impactar e quem são os detentores de direitos que estariam envolvidos.

1182 As oportunidades de uma organização para apoiar os direitos humanos serão geralmente maiores entre suas  
1183 próprias operações e empregados. Além disso, a organização terá oportunidade de trabalhar com seus  
1184 fornecedores, pares ou outras organizações e a sociedade como um todo. Em certos casos, as organizações  
1185 poderão desejar aumentar sua influência por meio de colaborações com outras organizações e indivíduos. A  
1186 avaliação das oportunidades de ação e aumento de influência irá depender de determinadas circunstâncias,  
1187 algumas específicas à organização e outras específicas ao contexto em que está operando. Entretanto,  
1188 recomenda-se que as organizações sempre considerem a possibilidade de consequências negativas ou  
1189 indesejáveis ao procurar influenciar outras organizações.

1190 Recomenda-se que as organizações considerem a facilitação da educação em direitos humanos para  
1191 promover a conscientização dos direitos humanos por parte dos detentores de direitos e daqueles com  
1192 potencial para impactá-los.

### 1193 **6.3.3 Questão 1 dos direitos humanos: Diligência devida**

#### 1194 **6.3.3.1 Descrição das questões**

1195 Para respeitar os direitos humanos, as organizações têm a responsabilidade de exercer a diligência devida

1196 para identificar, prevenir e abordar impactos reais ou potenciais nos direitos humanos resultantes de suas  
 1197 atividades ou de atividades daqueles com quem se relaciona. A diligência devida também poderá alertar uma  
 1198 organização sobre a responsabilidade de influenciar o comportamento de outros, quando eles possam ser  
 1199 causa de violações de direitos humanos e em que a organização possa, de alguma forma, estar implicada.

### 1200 **6.3.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

1201 Pelo fato de a diligência devida se aplicar a todos os temas centrais, inclusive direitos humanos, maiores  
 1202 orientações a seu respeito poderão ser encontradas em 7.3.1. Especificamente em relação aos direitos  
 1203 humanos, recomenda-se que sejam incluídos em um processo de diligência devida, de maneira apropriada  
 1204 ao porte e circunstâncias da organização, os seguintes componentes:

1205 — uma política de direitos humanos para a organização que forneça orientações que façam sentido para  
 1206 quem esteja dentro da organização e para aqueles diretamente ligados à organização;

1207 — um meio de avaliar como as atividades existentes e as propostas poderão afetar os direitos humanos;

1208 — um meio de integrar a política de direitos humanos em toda a organização;

1209 — um meio de medir o desempenho ao longo do tempo, para conseguir fazer os ajustes necessários nas  
 1210 prioridades e na abordagem.

1211 — ações para contemplar os impactos negativos de suas decisões e atividades.

### 1212 **6.3.4 Questão 2 dos direitos humanos: Situações de risco para os direitos humanos**

#### 1213 **6.3.4.1 Descrição das questões**

1214 Há algumas circunstâncias e ambientes em que as organizações tendem a enfrentar desafios e dilemas  
 1215 referentes aos direitos humanos e em que o risco de violações dos direitos humanos poderá ser exacerbado.  
 1216 Podemos citar os seguintes:

1217 — conflito <sup>[129]</sup> ou extrema instabilidade política, falência do sistema democrático ou judiciário, ausência de  
 1218 direitos políticos e outros direitos civis;

1219 — pobreza, seca, graves desafios à saúde ou desastres naturais;

1220 — envolvimento com atividades extrativas ou outras atividades que possam afetar significativamente  
 1221 recursos naturais como água, florestas ou a atmosfera, ou conturbar comunidades;

1222 — proximidade das operações com comunidades de povos indígenas<sup>[75][154]</sup>;

1223 — atividades que possam afetar ou envolver crianças<sup>[81][82][116][117][135][147][148]</sup>;

1224 — uma cultura de corrupção;

1225 — cadeias de valor complexas que envolvam trabalho informal sem proteção legal;

1226 — necessidade de medidas intensivas para garantir a segurança das instalações ou de outros patrimônios.

#### 1227 **6.3.4.2 Ações e expectativas relacionadas**

1228 Recomenda-se que as organizações tomem especial cuidado ao lidar com as situações mencionadas acima.  
 1229 Essas situações poderão exigir um processo mais aprofundado de diligência devida para assegurar o  
 1230 respeito aos direitos humanos. Isso poderia, por exemplo, ser feito por meio de uma avaliação independente  
 1231 do impacto nos direitos humanos.

1232 Ao operar em ambientes em que uma ou mais dessas circunstâncias ocorrem, as organizações tendem a  
 1233 ver-se diante de julgamentos difíceis e complexos sobre como conduzir-se. Embora não haja nenhuma  
 1234 fórmula ou solução simples, recomenda-se que a organização baseie qualquer decisão na responsabilidade  
 1235 primordial de respeito aos direitos humanos e que contribua de maneira geral para a promoção e defesa do  
 1236 cumprimento dos direitos humanos.

1237 Em sua resposta, recomenda-se que a organização considere as possíveis consequências de suas ações, de  
1238 forma que o objetivo de respeito aos direitos humanos seja realmente atingido. Em particular, é importante  
1239 não complicar ou criar outras violações. A complexidade de uma situação não deve ser usada como desculpa  
1240 para não agir.

### 1241 **6.3.5 Questão 3 dos direitos humanos: Evitar cumplicidade**

#### 1242 **6.3.5.1 Descrição das questões**

1243 Cumplicidade tem sentido jurídico e não jurídico.

1244 No contexto jurídico, cumplicidade é definida em algumas jurisdições como um ato ou omissão com efeito  
1245 substancial no cometimento de um ato ilegal, tal como um crime, tendo conhecimento tendo conhecimento ou  
1246 intenção de contribuir para esse ato ilegal.

1247 A cumplicidade está associada ao conceito de favorecimento de um ato ilegal ou omissão.

1248 Fora do contexto jurídico, cumplicidade advém de amplas expectativas sociais de comportamento. Nesse  
1249 contexto, a organização poderá ser considerada cúmplice quando colaborar com o cometimento de atos  
1250 indevidos por outros que desrespeitem ou não sejam consistentes com normas internacionais de  
1251 comportamento que a organização, por meio do exercício da diligência, saiba ou deveria saber que  
1252 provocariam impactos negativos substanciais na sociedade, na economia ou no meio ambiente. A  
1253 organização também poderá ser considerada cúmplice quando silenciar sobre tais atos indevidos ou se  
1254 beneficiar deles.

1255 Dessa forma, apesar de seus limites serem imprecisos e mutáveis, três formas de cumplicidade podem ser  
1256 descritas:

1257 — **Cumplicidade direta** Ocorre quando a organização deliberadamente colabora com a violação dos  
1258 direitos humanos;

1259 — **Cumplicidade vantajosa** Ocorre quando a organização ou qualquer uma de suas subsidiárias obtém  
1260 vantagem diretamente da violação dos direitos humanos cometida por terceiros. Por exemplo, quando a  
1261 organização tolera a repressão por forças de segurança de um protesto pacífico contra suas decisões e  
1262 atividades, ou o uso de medidas repressivas na vigilância de suas instalações, ou beneficia-se  
1263 economicamente da violação de direitos fundamentais no trabalho por parte de fornecedores;

1264 — **Cumplicidade silenciosa** Ocorre quando a organização deixa de levar ao conhecimento das  
1265 autoridades competentes violações sistemáticas ou contínuas dos direitos humanos, como não se  
1266 pronunciar contra a discriminação sistemática na legislação trabalhista contra determinados grupos.

#### 1267 **6.3.5.2 Ações e expectativas relacionadas**

1268 Uma importante área com potencial para criar cumplicidade na violação dos direitos humanos são os serviços  
1269 de segurança. Nesse sentido, entre outras coisas, recomenda-se que as organizações verifiquem se seus  
1270 serviços de segurança respeitam os direitos humanos e são consistentes com as normas e padrões  
1271 internacionais de aplicação da lei. Recomenda-se que o pessoal da segurança (empregados, terceirizados ou  
1272 subcontratados) seja adequadamente treinado, inclusive sobre o cumprimento das normas de direitos  
1273 humanos, e reclamações sobre procedimentos ou pessoal de segurança sejam tratadas e investigadas  
1274 prontamente e, se conveniente, de forma independente. Além do mais, a organização deveria exercer a  
1275 diligência devida para garantir que não esteja participando de violações dos direitos humanos cometidas por  
1276 forças da segurança pública, facilitando as referidas violações ou se beneficiando delas.

1277 Além disso, recomenda-se que a organização:

1278 — não forneça bens ou serviços a uma entidade que os use para cometer violações dos direitos humanos;

1279 — que a organização não estabeleça uma parceria ou relação contratual formal ou informal com um  
1280 parceiro que cometa violações dos direitos humanos no contexto da parceria ou na execução do serviço  
1281 contratado;

1282 — informe-se acerca das condições socioambientais em que os bens e serviços que ela compra são  
1283 produzidos;



- 1284 — garanta que não é cúmplice em qualquer deslocamento de pessoas de sua terra, a menos que isso  
 1285 ocorra em conformidade com a legislação nacional e com as normas internacionais, o que inclui a busca  
 1286 de todas as soluções alternativas e a garantia de que as partes afetadas obtiveram compensação  
 1287 adequada;
- 1288 — considere fazer declarações públicas ou tomar outra medida para indicar que ela não se coaduna com a  
 1289 violação dos direitos humanos, tais como atos de discriminação, que ocorram na área trabalhista do país  
 1290 em questão;
- 1291 — evitar relacionamento com entidades engajadas em atividades antissociais.
- 1292 As organizações podem se conscientizar, prevenir e abordar riscos de cumplicidade integrando aspectos  
 1293 comuns de parâmetros legais e sociais em seu processo de diligência devida.
- 1294 **6.3.6 Questão 4 dos direitos humanos: Resolução de queixas**
- 1295 **6.3.6.1 Descrição das questões**
- 1296 Mesmo quando as instituições operam em situação ótima, poderão ocorrer controvérsias sobre o impacto que  
 1297 as decisões e atividades da organização têm nos direitos humanos. Mecanismos eficazes de atendimento de  
 1298 queixas desempenham um papel importante no dever do Estado de proteção dos direitos humanos. Da  
 1299 mesma forma, para cumprir com sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos, recomenda-se que a  
 1300 organização estabeleça um mecanismo para que aqueles que acreditam que seus direitos humanos tenham  
 1301 sido violados levem essa queixa para a organização e busquem uma reparação. Esse mecanismo não deve  
 1302 prejudicar o acesso aos canais legais disponíveis. Mecanismos não estatais não devem diminuir a força das  
 1303 instituições do Estado, particularmente os mecanismos jurídicos, mas podem fornecer outras oportunidades  
 1304 para recursos e indenizações.
- 1305 **6.3.6.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 1306 Recomenda-se que a organização estabeleça ou, de outra forma, garanta a disponibilidade de mecanismos  
 1307 de reparação para seu próprio uso e das suas partes interessadas. Para que esses mecanismos sejam  
 1308 eficazes, é recomendado que sejam:
- 1309 — **legítimos** Isso inclui estruturas de governança claras, transparentes e suficientemente independentes  
 1310 para assegurar que nenhuma parte de uma determinada queixa possa interferir na gestão justa do  
 1311 processo;
- 1312 — **acessíveis** Recomenda-se que sua existência seja divulgada e seja provida assistência adequada para  
 1313 as partes prejudicadas, que poderão sofrer barreiras ao acesso, tais como idioma, analfabetismo, falta de  
 1314 consciência ou de condições financeiras, distância, deficiência ou medo de represália;
- 1315 — **previsíveis** Recomenda-se que haja procedimentos claros e conhecidos, um cronograma claro para  
 1316 cada etapa e clareza quanto aos tipos de processos e resultados que eles podem e não podem oferecer,  
 1317 bem como um meio de monitorar a implementação de qualquer resultado;
- 1318 — **equitativos** Recomenda-se que as partes prejudicadas tenham acesso a fontes de informações,  
 1319 aconselhamento e conhecimento necessários para se envolver em um processo justo de queixa;
- 1320 — **compatíveis com seus direitos** Recomenda-se que os resultados e recursos estejam de acordo com  
 1321 normas internacionais relativas a direitos humanos;
- 1322 — **claros e transparentes** Embora o sigilo possa às vezes ser apropriado, recomenda-se que o processo e  
 1323 o resultado sejam suficientemente abertos a um exame público minucioso e deem a devida importância  
 1324 ao interesse público;
- 1325 — **baseados no diálogo e na mediação** Recomenda-se que o processo busque soluções mutuamente  
 1326 acordadas para queixas através do engajamento entre as partes. Quando for desejável uma decisão  
 1327 judicial, as partes deveriam manter o direito de buscá-la por mecanismos separados e independentes.
- 1328 **6.3.7 Questão 5 dos direitos humanos: Discriminação e grupos vulneráveis**

1329 **6.3.7.1 Descrição das questões**

1330 A discriminação envolve qualquer distinção, exclusão ou preferência que tenha o efeito de anular a igualdade  
 1331 de tratamento ou oportunidades, quando essa consideração se baseia em preconceito em vez de ter uma  
 1332 base legítima. Entre as bases ilegítimas de discriminação, podemos mencionar as seguintes: raça, cor,  
 1333 gênero, idade, idioma, propriedade, nacionalidade ou região, religião, origem étnica ou social, casta, situação  
 1334 econômica, deficiência, gravidez, pertencimento a um povo indígena, filiação sindical, filiação política,  
 1335 opiniões políticas ou outras opiniões. As mais recentes bases de discriminação proibidas incluem estado civil  
 1336 ou situação familiar, relacionamentos pessoais e estado de saúde, como ser portador de HIV/AIDS. A  
 1337 proibição da discriminação é um dos mais fundamentais princípios da legislação internacional dos direitos  
 1338 humanos<sup>[71][78][133][134][136][137][138][139][141][143][149][150][156]</sup>.

1339 A participação total e efetiva e a inclusão social de todos os grupos, inclusive daqueles que são vulneráveis,  
 1340 dá e aumenta as oportunidades para todas as organizações e pessoas envolvidas. A organização tem muito  
 1341 a ganhar ao adotar uma abordagem ativa para assegurar igualdade de oportunidades e respeito a todos os  
 1342 indivíduos.

1343 Grupos que sofrem discriminação persistente, que leva a desvantagens crônicas, são vulneráveis a mais  
 1344 discriminação, e seus direitos humanos devem receber maior atenção em termos de proteção e respeito  
 1345 pelas organizações. Tipicamente os grupos vulneráveis incluem as características descritas a seguir em  
 1346 6.3.7.2, mas poderá haver outros grupos vulneráveis na comunidade particular em que a organização opera.

1347 A discriminação também pode ser indireta. Isso ocorre quando um dispositivo, prática ou critério  
 1348 aparentemente neutro, coloca pessoas com um determinado atributo em desvantagem em comparação a  
 1349 outras pessoas, salvo se o referido dispositivo, prática ou critério seja objetivamente justificado por um fim  
 1350 legítimo e os meios de se atingir esse fim sejam apropriados e necessários.

1351 **6.3.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

1352 A organização deve assegurar-se de não praticar discriminação contra empregados, parceiros, clientes,  
 1353 partes interessadas, conselheiros, sócios ou acionistas e qualquer outro com quem a organização tenha  
 1354 contato ou em quem possa impactar.

1355 Recomenda-se que a organização examine suas operações e as operações de outras partes dentro de sua  
 1356 esfera de influência para determinar se há alguma forma, direta ou indireta, de discriminação. É também  
 1357 recomendado que ela garanta que não esteja contribuindo com práticas discriminatórias por meio das  
 1358 relações ligadas às suas atividades. Se este for o caso, a organização deveria estimular e auxiliar outras  
 1359 partes em sua responsabilidade de evitar a discriminação. Se isso não der resultado, recomenda-se que a  
 1360 organização reconsidere suas relações com tais organizações. Ela poderá, por exemplo, fazer uma análise  
 1361 de maneiras típicas de interagir com mulheres, em comparação com homens, e considerar se as políticas e  
 1362 decisões a esse respeito são objetivas ou refletem estereótipos pré-concebidos. Ela poderá desejar buscar  
 1363 aconselhamento de organizações locais ou internacionais com experiência em direitos humanos. A  
 1364 organização poderá ser direcionada pelas descobertas e recomendações de procedimentos investigativos ou  
 1365 de monitoramento nacionais ou internacionais.

1366 Recomenda-se que a organização considere a facilitação da conscientização entre membros de grupos  
 1367 vulneráveis acerca de seus direitos.

1368 Recomenda-se, ainda, que a organização contribua para a reparação de discriminação ou de um legado de  
 1369 discriminação no passado sempre que possível. Por exemplo, recomenda-se que ela se empenhe para  
 1370 empregar ou fazer negócios com organizações operadas por pessoas de grupos historicamente  
 1371 discriminados e, sempre que possível, apoie esforços visando o acesso à educação, à infraestrutura ou a  
 1372 serviços sociais para grupos que não tem amplo acesso a eles.

1373 A organização pode adotar uma visão positiva e construtiva sobre a diversidade entre as pessoas com quem  
 1374 interage. Ela poderia considerar não somente os aspectos de direitos humanos, como também os ganhos de  
 1375 suas operações em termos de valor agregado pelo pleno desenvolvimento de recursos humanos e relações  
 1376 humanas.

1377 Os exemplos abaixo contem a descrição de grupos vulneráveis juntamente com ações e expectativas  
 1378 específicas a eles relacionadas:

1379 — **Mulheres e meninas** compõem metade da população mundial, mas frequentemente lhes é negado o

- 1380 acesso a recursos e oportunidades iguais aos que recebem os homens e os meninos. As mulheres têm o  
 1381 direito de usufruir todos os direitos humanos sem discriminação, incluindo os direitos à educação,  
 1382 emprego, atividades econômicas e sociais, assim como o direito a decidir sobre casamento, assuntos  
 1383 familiares e o direito a tomar decisões sobre sua própria saúde reprodutiva. Recomenda-se que as  
 1384 políticas e atividades da organização tenham a devida consideração pelos direitos das mulheres e  
 1385 promovam a igualdade de tratamento entre mulheres e homens nas esferas econômica, social e política  
 1386 <sup>[133][149]</sup>.
- 1387 — **Pessoas com deficiência** são geralmente vulneráveis, em parte devido a percepções errôneas sobre  
 1388 suas habilidades e capacidades. Recomenda-se que a organização contribua para assegurar que  
 1389 homens e mulheres com deficiência sejam tratados com dignidade, autonomia e plena participação na  
 1390 sociedade. É recomendado que o princípio da não discriminação seja respeitado e que a organização  
 1391 considere prover acesso razoável a suas instalações.
- 1392 — **Crianças** são particularmente vulneráveis, em parte devido a sua situação de dependência. Ao tomar  
 1393 medidas que possam afetar as crianças, recomenda-se considerar primordialmente os melhores  
 1394 interesses das crianças. Recomenda-se que os princípios da Convenção sobre os Direitos da Criança,  
 1395 que incluem a não discriminação, o direito da criança à vida, sobrevivência, desenvolvimento e liberdade  
 1396 de expressão, sejam sempre respeitados e considerados <sup>[81][82][116][117][135][147][148]</sup>. As organizações  
 1397 deveriam ter políticas para evitar que seus empregados se envolvam na exploração sexual e em outras  
 1398 formas de exploração de crianças.
- 1399 — **Povos indígenas** podem ser considerados um grupo vulnerável porque sofreram discriminação  
 1400 sistemática, como colonização, expropriação de suas terras, status diferente de outros cidadãos e  
 1401 violações de seus direitos humanos. Os povos indígenas gozam de direitos coletivos e os indivíduos que  
 1402 pertencem aos povos indígenas compartilham dos direitos humanos universais, em especial ao direito de  
 1403 igualdade de tratamento e oportunidades. Os direitos coletivos incluem autodeterminação (que significa o  
 1404 direito de determinar sua identidade, sua situação política e a forma como desejam se desenvolver);  
 1405 acesso à terra, água e recursos tradicionais e gestão desses recursos; manutenção e fruição de seus  
 1406 costumes, cultura, idioma e conhecimento tradicional livres de discriminação; e gestão de sua  
 1407 propriedade cultural e intelectual <sup>[75][154]</sup>. Recomenda-se que a organização reconheça e respeite os  
 1408 direitos dos povos indígenas ao tomar suas decisões e realizar suas atividades. É recomendado, ainda,  
 1409 que a organização reconheça e respeite os direitos dos indivíduos pertencentes a um povo indígena ao  
 1410 tomar decisões e realizar atividades.
- 1411 — **Migrantes, trabalhadores migrantes** e suas famílias poderão também ser vulneráveis devido à sua  
 1412 origem estrangeira ou regional, principalmente se forem migrantes irregulares ou sem documentação.  
 1413 Recomenda-se que a organização respeite seus direitos e contribua para promover um clima de respeito  
 1414 pelos direitos humanos dos migrantes, trabalhadores migrantes e suas famílias <sup>[78]79[80][142]</sup>.
- 1415 — **Pessoas discriminadas com base em sua descendência, inclusive casta.** Centenas de milhões de  
 1416 pessoas são discriminadas devido a sua situação hereditária ou de descendência. Essa forma de  
 1417 discriminação se baseia em um histórico de violação de direitos justificada pela noção errônea de que  
 1418 algumas pessoas são consideradas impuras ou menos dignas devido ao grupo em que nasceram.  
 1419 Recomenda-se que a organização evite tais práticas e, sempre que possível, procure contribuir para a  
 1420 eliminação desses preconceitos.
- 1421 — **Pessoas discriminadas com base em raça.** As pessoas sofrem discriminação pela sua raça, identidade  
 1422 cultural e origem étnica. Há um histórico de violação de direitos justificada pela noção errônea de que  
 1423 algumas pessoas são inferiores devido à cor da sua pele ou à sua cultura. O racismo está geralmente  
 1424 presente em regiões com histórico de escravidão ou opressão de um grupo racial por outro <sup>[141][150][156]</sup>.
- 1425 — **Outros grupos vulneráveis** incluem, por exemplo: idosos, pessoas deslocadas, pobres, analfabetos,  
 1426 portadores de HIV/AIDS e grupos minoritários e religiosos.

### 1427 6.3.8 Questão 6 dos direitos humanos: Direitos civis e políticos

#### 1428 6.3.8.1 Descrição das questões

1429 Os direitos civis e políticos incluem direitos absolutos tais como o direito à vida, direito à vida com dignidade,  
 1430 direito de não ser submetido a tortura, direito à segurança pessoal, direito à propriedade, à liberdade e à  
 1431 integridade da pessoa e direito ao devido processo legal e de uma audiência justa ao enfrentar acusações de

1432 caráter penal. Incluem, ainda, liberdade de opinião e expressão, liberdade de reunião pacífica e de  
 1433 associação, liberdade para adotar e praticar uma religião ou crença, liberdade contra a ingerência arbitrária  
 1434 na privacidade, família, domicílio ou correspondência, liberdade contra ataques à honra ou à reputação,  
 1435 direito ao acesso a serviços públicos e a participar de eleições<sup>[143][152]</sup>.

1436 **6.3.8.2 Ações e expectativas relacionadas**

1437 Recomenda-se que a organização respeite todos os direitos civis e políticos. Alguns exemplos estão  
 1438 relacionados abaixo:

- 1439 — vida dos indivíduos;
- 1440 — liberdade de opinião e expressão. Recomenda-se que a organização não procure reprimir as visões e  
 1441 opiniões de ninguém, mesmo quando a pessoa criticar a organização, interna ou externamente;
- 1442 — liberdade de reunião pacífica e de associação;
- 1443 — liberdade de buscar, receber e divulgar informações e idéias por quaisquer meios, independentemente de  
 1444 fronteiras nacionais;
- 1445 — direito à propriedade, individualmente ou em conjunto com outros, e liberdade contra ser arbitrariamente  
 1446 privado de sua propriedade;
- 1447 — acesso ao devido processo legal e direito a uma audiência justa antes que sejam tomadas quaisquer  
 1448 medidas disciplinares internas. Recomenda-se que quaisquer medidas disciplinares sejam proporcionais  
 1449 e não envolvam punição física ou tratamento desumano ou degradante.

1450 **6.3.9 Questão 7 dos direitos humanos: Direitos econômicos, sociais e culturais**

1451 **6.3.9.1 Descrição da questão**

1452 Toda pessoa, como membro da sociedade, tem direitos econômicos, sociais e culturais necessários para sua  
 1453 dignidade e desenvolvimento pessoal, entre os quais os direitos a: educação; trabalho em condições dignas  
 1454 e favoráveis; liberdade de associação; um padrão adequado de saúde; padrão de vida adequado para sua  
 1455 saúde física e mental e bem-estar seu e de sua família; alimentação, vestuário, moradia, assistência médica  
 1456 e a proteção social necessária, como segurança no caso de desemprego, doença, deficiência, viuvez, velhice  
 1457 ou outra falta de meio de vida em circunstâncias além do seu controle; a prática de uma religião e cultura; e  
 1458 oportunidades genuínas para participar sem discriminação da tomada de decisões que apoiem práticas  
 1459 positivas e desencorajem práticas negativas em relação a esses direitos<sup>[144]</sup>.

1460 **6.3.9.2 Ações e expectativas relacionadas**

1461 Para respeitar esses direitos, a organização tem a responsabilidade de exercer a diligência devida para  
 1462 assegurar que ela não se envolva em atividades que infrinjam, obstruam ou impeçam a fruição desses  
 1463 direitos. Seguem alguns exemplos do que a organização deveria fazer para respeitar esses direitos.  
 1464 Recomenda-se que a organização: avalie os impactos potenciais de suas decisões, atividades, produtos e  
 1465 serviços, bem como de seus novos projetos nesses direitos, incluindo os direitos da população local.  
 1466 Recomenda-se, ainda, que ela não limite ou negue o acesso, direta ou indiretamente, a um produto ou  
 1467 recurso essencial como a água. Por exemplo, os processos de produção não devem comprometer o  
 1468 suprimento de recursos hídricos potáveis escassos. As organizações deveriam, quando apropriado,  
 1469 considerar a adoção ou manutenção de políticas específicas para assegurar a distribuição eficiente de bens e  
 1470 serviços essenciais onde essa distribuição estiver ameaçada.

1471 Uma organização socialmente responsável também poderia contribuir para o cumprimento desses direitos,  
 1472 sempre que for apropriado, tendo em mente os diferentes papéis e capacidades de governos e organizações  
 1473 de proporcionar esses direitos.

1474 A organização poderá considerar, por exemplo:

- 1475 — facilitar o acesso a educação e educação continuada para membros da comunidade e considerar dar  
 1476 apoio e oferecer as instalações, quando possível;
- 1477 — somar esforços com outras organizações e instituições governamentais, apoiando o respeito aos direitos

- 1478 econômicos, sociais e culturais e sua viabilização;
- 1479 — a exploração de formas de contribuir, por meio de suas principais atividades, com o cumprimento desses  
1480 direitos;
- 1481 — adaptar bens ou serviços ao poder de compra dos pobres;
- 1482 Os direitos econômicos, sociais e culturais, assim como quaisquer outros direitos, também devem ser  
1483 considerados no contexto local. Maiores orientações sobre ações e expectativas relacionadas são fornecidas  
1484 em 6.8, sobre envolvimento comunitário e desenvolvimento.
- 1485 **6.3.10 Questão 8 dos direitos humanos: Princípios e Direitos fundamentais no trabalho**
- 1486 **6.3.10.1 Geral**
- 1487 Os princípios e direitos fundamentais no trabalho se concentram em questões trabalhistas. Eles foram  
1488 adotados pela comunidade internacional como direitos humanos básicos e como tais são tratados na seção  
1489 sobre direitos humanos.
- 1490 **6.3.10.2 Descrição da questão**
- 1491 A Organização Internacional do Trabalho (OIT) identificou os direitos fundamentais no trabalho<sup>[54]</sup>. Eles  
1492 incluem:
- 1493 — a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 1494 — a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 1495 — a efetiva abolição do trabalho infantil;
- 1496 — a eliminação da discriminação relativa ao emprego e à ocupação.
- 1497 **6.3.10.3 Ações e expectativas relacionadas**
- 1498 Embora esses direitos sejam legislados em muitas jurisdições, recomenda-se que a organização de forma  
1499 independente assegure-se de abordar os seguintes assuntos:
- 1500 — **liberdade de associação e negociação coletiva** <sup>[62][103]</sup> Trabalhadores e empregadores, sem qualquer  
1501 distinção, têm o direito de criar e, sujeitos somente às regras da organização em questão, afiliar-se a  
1502 organizações de sua escolha sem autorização prévia. Recomenda-se que as organizações  
1503 representativas formadas por trabalhadores ou às quais eles se associem sejam reconhecidas para fins  
1504 de negociação coletiva. Os termos e condições de trabalho poderão ser determinados por negociação  
1505 coletiva voluntária, quando os trabalhadores assim o quiserem. É recomendado que os representantes  
1506 dos trabalhadores recebam instalações apropriadas, permitindo que realizem seu trabalho eficazmente e  
1507 desempenhem seu papel sem interferências. Os acordos coletivos deveriam incluir dispositivos para a  
1508 solução de controvérsias. Recomenda-se, ainda, que os representantes dos trabalhadores recebam as  
1509 informações necessárias para negociações significativas. (Para maiores informações sobre liberdade de  
1510 associação e como a liberdade de associação e a negociação coletiva se relacionam com o diálogo  
1511 social, vide 6.4).
- 1512 — **trabalho forçado** <sup>[49][60]</sup> Recomenda-se que a organização não se envolva nem se beneficie do uso de  
1513 qualquer tipo de trabalho forçado ou compulsório. Recomenda-se que nenhum trabalho ou serviço seja  
1514 exigido de nenhuma pessoa sob ameaça de qualquer punição ou quando o trabalho não for realizado  
1515 voluntariamente. É recomendado que a organização não se envolva nem se beneficie de trabalho  
1516 prisional, salvo se os prisioneiros tiverem sido condenados em um tribunal de justiça e seu trabalho  
1517 estiver sob a supervisão e controle de um órgão público. Além disso, recomenda-se que o trabalho  
1518 prisional não seja usado por organizações privadas, salvo se realizado de maneira voluntária, o que pode  
1519 ser comprovado, entre outras coisas, por condições justas e dignas de trabalho.
- 1520 — **igualdade de oportunidades e não discriminação** <sup>[55][57][58]</sup> Recomenda-se que a organização verifique  
1521 se sua política trabalhista é isenta de discriminação com base em raça, cor, gênero, religião,  
1522 nacionalidade, origem social, opiniões políticas, idade ou deficiência. As mais recentes bases de

- 1523 discriminação proibidas incluem estado civil ou situação familiar, relacionamentos pessoais e estado de  
 1524 saúde, como ser portador de HIV/AIDS. Elas estão alinhadas com o princípio geral de que políticas e  
 1525 práticas de contratação, remuneração, condições de trabalho, acesso a treinamento e promoções e  
 1526 cessação do contrato de trabalho deveriam se basear somente nas exigências do emprego. Recomenda-  
 1527 se, ainda, que a organização tome as seguintes medidas para prevenção do assédio no local de trabalho:
- 1528 — avaliar regularmente o impacto de suas políticas e atividades na promoção de igualdade de  
 1529 oportunidades e não discriminação;
  - 1530 — tomar medidas positivas para promover a proteção e o progresso de grupos vulneráveis. Isso poderia  
 1531 incluir o estabelecimento de locais de trabalho para pessoas com deficiência para ajudá-las a ganhar  
 1532 seu sustento em condições adequadas e o estabelecimento ou participação em programas voltados  
 1533 a questões como promoção de emprego para jovens e trabalhadores mais velhos, promoção de  
 1534 igualdade de oportunidades de trabalho para mulheres e uma representação mais equilibrada das  
 1535 mulheres em cargos de chefia.
  - 1536 — **trabalho infantil** <sup>[81][82][116][117]</sup> A idade mínima para emprego é determinada por meio de instrumentos  
 1537 internacionais (vide Box 8). Recomenda-se que a organização não se envolva ou se beneficie do uso do  
 1538 trabalho infantil. Se uma organização tiver trabalho infantil em suas operações ou dentro de sua esfera  
 1539 de influência, recomenda-se que ela, o mais rapidamente possível, não somente assegure que a criança  
 1540 seja retirada do trabalho, como também que alternativas apropriadas, especialmente educação, sejam  
 1541 oferecidas para a criança. Trabalho leve que não prejudique a criança ou interfira na frequência escolar  
 1542 ou em outras atividades necessárias para o pleno desenvolvimento da criança não é considerado  
 1543 trabalho infantil.

1544

**Box 7 – Trabalho infantil**

1545 As convenções da OIT <sup>[81][116]</sup> fornecem a estrutura para que a legislação nacional estabeleça uma idade  
 1546 mínima para admissão em emprego ou trabalho que não deve ser menor do que a idade de conclusão do  
 1547 ensino obrigatório e, de qualquer forma, não inferior a 15 anos. Em países em que a estrutura econômica e  
 1548 educacional não é tão bem desenvolvida, a idade mínima poderá chegar aos 14 anos. Pode-se abrir exceção  
 1549 de 13 ou 12 anos para “trabalho leve” <sup>[81][82]</sup>. A idade mínima para trabalho perigoso – trabalho que tende a  
 1550 prejudicar a saúde, a segurança ou o moral da criança como consequência de sua natureza ou das  
 1551 circunstâncias sob as quais é realizado – é de 18 anos para todos os países <sup>[116][117]</sup> (vide Tabela abaixo).

1552 O termo “trabalho infantil” não deve ser confundido com “trabalho para jovens” ou “trabalho estudantil”, que  
 1553 poderão ser ambos legítimos e desejáveis se realizados dentro de um genuíno programa de aprendizagem  
 1554 ou treinamento nos termos das leis e dos regulamentos aplicáveis.

1555 Trabalho infantil é uma forma de exploração que constitui uma violação de um direito humano. O trabalho  
 1556 infantil prejudica o desenvolvimento físico, social, mental, psicológico e espiritual da criança. O trabalho  
 1557 infantil priva meninos e meninas de sua infância e sua dignidade. Eles são privados de uma educação e  
 1558 poderão ser separados de suas famílias. As crianças que não concluem sua educação básica tendem a  
 1559 permanecer analfabetas e nunca adquirir as habilidades necessárias para conseguir um emprego que as  
 1560 permita contribuir para o desenvolvimento de uma economia moderna. Consequentemente, o trabalho infantil  
 1561 resulta em trabalhadores despreparados e desqualificados e prejudica futuras melhorias nas habilidades dos  
 1562 trabalhadores e um futuro desenvolvimento socioeconômico. O trabalho infantil poderá também privar  
 1563 trabalhadores jovens e adultos de trabalho e achatar a remuneração.

1564 Recomenda-se que a organização se esforce para eliminar todas as formas de trabalho infantil. Os esforços  
 1565 para eliminar as piores formas de trabalho infantil não deveriam ser usados para justificar outras formas de  
 1566 trabalho infantil. Recomenda-se que a organização analise as diferentes circunstâncias de meninos e  
 1567 meninas e as diferentes formas como as crianças de populações étnicas ou populações discriminadas são  
 1568 afetadas, de maneira que medidas preventivas e corretivas possam ser objetivadas e efetivadas. Quando  
 1569 crianças abaixo da idade mínima para admissão no trabalho forem encontradas no local de trabalho, é  
 1570 recomendado tomar medidas para retirá-las do trabalho. Dentro do possível, recomenda-se que a  
 1571 organização ajude a criança que foi retirada do local de trabalho e sua família para que tenham acesso a  
 1572 serviços adequados e alternativas viáveis, de forma a assegurar que ela não acabe na mesma ou em pior  
 1573 situação, trabalhando em um outro lugar ou sendo explorada.

1574 A eliminação efetiva do trabalho infantil exige uma ampla colaboração em sociedade. Recomenda-se que a  
 1575 organização coopere com outras organizações e órgãos públicos para retirar as crianças do trabalho e  
 1576 colocá-las em uma educação em tempo integral, gratuita e de qualidade.

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

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

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

1577 **6.4 Práticas trabalhistas**

1578 **6.4.1 Visão geral das práticas trabalhistas**1579 **6.4.1.1 As organizações e as práticas trabalhistas**

1580 As práticas trabalhistas de uma organização incluem todas as políticas e práticas referentes ao trabalho  
1581 realizado dentro, para ou em nome da organização, inclusive trabalho terceirizado.

1582 As práticas trabalhistas vão além da relação da organização com seus empregados diretos ou as  
1583 responsabilidades que a organização tem em um local de trabalho que possua ou controle diretamente.

1584 As práticas trabalhistas incluem o recrutamento e promoção de trabalhadores; procedimentos disciplinares e  
1585 de queixas; a transferência e recolocação de trabalhadores; rescisão de emprego, treinamento e  
1586 capacitação; saúde, segurança e higiene industrial; e quaisquer políticas ou práticas que afetem as  
1587 condições de trabalho, especialmente a jornada de trabalho e a remuneração. As práticas trabalhistas  
1588 também incluem o reconhecimento de organizações e de representantes de trabalhadores e a participação  
1589 de organizações trabalhistas e patronais em negociação coletiva, diálogo social e consultas tripartites (vide  
1590 Box 8) para tratar de questões sociais relativas ao emprego.

1591 **Box 8 – A Organização Internacional do Trabalho**

1592 A Organização Internacional do Trabalho (OIT) é um órgão das Nações Unidas com uma estrutura tripartite  
1593 (governos, trabalhadores e empregadores), que foi criada com o propósito de estabelecer normas  
1594 internacionais de trabalho. Essas normas mínimas são instrumentos jurídicos que definem princípios e  
1595 direitos universais básicos no trabalho. Eles se aplicam aos trabalhadores de todo o mundo, trabalhando em  
1596 qualquer tipo de organização, e visam evitar concorrência desleal baseada em exploração e abuso. As  
1597 normas da OIT são desenvolvidas por meio de negociação tripartite em nível internacional entre governos,  
1598 trabalhadores e empregadores, e são adotadas por votação das três partes.

1599 Os instrumentos da OIT são atualizados por meio de um processo de revisão e através da jurisprudência de  
1600 um mecanismo supervisor formal que interpreta o significado e a devida aplicação das normas da OIT. As  
1601 Convenções e Recomendações da OIT, juntamente com a Declaração sobre os Princípios e Direitos  
1602 Fundamentais no Trabalho de 1998<sup>[54]</sup> e a Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais  
1603 e Política Social de 1977 (revisada pela última vez em 2006)<sup>[74]</sup>, constituem as orientações mais respeitadas  
1604 no tocante a práticas trabalhistas e algumas outras importantes questões sociais.

1605 A OIT visa promover oportunidades para que mulheres e homens obtenham trabalho decente e produtivo,  
1606 que ela define como sendo trabalho realizado em condições de liberdade, igualdade, segurança e dignidade  
1607 humana.

1608 **6.4.1.2 Práticas trabalhistas e responsabilidade social**

1609 A geração de empregos, assim como salários e outras remunerações pagas por trabalho realizado, estão  
1610 entre as contribuições econômicas e sociais mais importantes de uma organização. O trabalho significativo e  
1611 produtivo é um elemento essencial no desenvolvimento humano; os padrões de vida melhoram por meio de  
1612 um emprego pleno e seguro. Sua ausência é uma causa primordial de problemas sociais. As práticas  
1613 trabalhistas têm um grande impacto no respeito pelo estado de direito e no senso de justiça presente na  
1614 sociedade: práticas trabalhistas socialmente responsáveis são essenciais para a justiça, a estabilidade e a  
1615 paz social.<sup>[67]</sup>

1616 **6.4.2 Princípios e considerações**1617 **6.4.2.1 Princípios**

1618 Um princípio fundamental na Declaração da Filadélfia de 1944 da OIT<sup>[72]</sup> é que o trabalho não é uma  
1619 mercadoria. Isso significa que os trabalhadores não deveriam ser tratados como um fator de produção e  
1620 sujeitos às mesmas forças de mercado que se aplicam às mercadorias. A vulnerabilidade inerente dos  
1621 trabalhadores e a necessidade de proteger seus direitos básicos estão refletidas na Declaração Universal  
1622 dos Direitos Humanos e no Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais<sup>[144][156]</sup>. Os  
1623 princípios envolvidos incluem o direito de todos a ganhar seu sustento através de um trabalho livremente  
1624 escolhido e o direito a condições de trabalho justas e favoráveis.

1625 **6.4.2.2 Considerações**



1626 Os direitos humanos reconhecidos pela OIT como direitos fundamentais no trabalho são abordados em  
 1627 6.3.10. Muitas outras convenções e recomendações da OIT complementam e reforçam diversos dispositivos  
 1628 da Declaração Universal dos Direitos Humanos e suas duas convenções mencionadas no Box 6 e podem ser  
 1629 usadas como fonte de orientação prática sobre o significado de vários direitos humanos.

1630 A responsabilidade primordial de assegurar um tratamento justo e equitativo para os trabalhadores pertence  
 1631 aos governos. Ela é cumprida por meio da:

1632 — adoção de legislação consistente com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e com normas  
 1633 trabalhistas aplicáveis da OIT;

1634 — aplicação dessa legislação, inclusive por meio da criação e financiamento de sistemas nacionais de  
 1635 inspeção do trabalho;

1636 — garantia que trabalhadores e organizações tenham o acesso necessário à justiça.

1637 As leis e práticas trabalhistas irão variar de país para país.

1638 Quando os governos falham em legislar, recomenda-se que a organização siga os princípios subjacentes a  
 1639 esses instrumentos internacionais. Quando a legislação é adequada, é recomendado que a organização siga  
 1640 as leis mesmo se a aplicação das leis por parte do governo for inadequada.

1641 É importante distinguir entre o papel do governo como órgão de Estado e seu papel de empregador. Órgãos  
 1642 governamentais ou organizações estatais têm as mesmas responsabilidades por suas práticas trabalhistas  
 1643 que outras organizações.

#### 1644 **6.4.3 Questão 1 das práticas trabalhistas: Emprego e relações de trabalho**

##### 1645 **6.4.3.1 Descrição da questão**

1646 A importância do emprego para o desenvolvimento humano é universalmente aceita. Como empregadores,  
 1647 as organizações contribuem para um dos mais amplamente aceitos objetivos da sociedade, a saber, a  
 1648 melhoria do padrão de vida por meio de um emprego pleno e seguro e trabalho decente.

1649 Cada país fornece uma estrutura legal que regula a relação entre empregadores e empregados. Embora os  
 1650 testes e critérios precisos para determinar se existe vínculo empregatício variem de um país para outro, o fato  
 1651 que o poder das partes contratantes não é igual e que os empregados, portanto, precisam de uma proteção  
 1652 adicional é universalmente aceito e forma a base do direito trabalhista.

1653 O vínculo empregatício confere direitos e impõe obrigações para empregadores e empregados que são do  
 1654 interesse da organização e da sociedade.

1655 Nem todo trabalho é realizado dentro de um vínculo empregatício. Trabalhos e serviços são também  
 1656 realizados por homens e mulheres que são autônomos. Nessas situações, as partes são consideradas  
 1657 independentes entre si e têm uma relação mais igual e comercial. A distinção entre vínculo empregatício e  
 1658 relação comercial não é sempre clara e é, às vezes, erroneamente classificada, com a consequência que os  
 1659 trabalhadores nem sempre recebem as proteções e direitos devidos. É importante, tanto para a sociedade  
 1660 quanto para o indivíduo que realiza o trabalho, que seja reconhecida e aplicada uma estrutura legal e  
 1661 institucional apropriada. Seja o trabalho realizado nos termos de um contrato de trabalho ou de um contrato  
 1662 comercial, todas as partes do contrato têm direito a compreender seus direitos e responsabilidades e de ter  
 1663 acesso a um recurso adequado caso os termos do contrato não sejam respeitados <sup>[56]</sup>.

1664 Nesse contexto, o trabalho é entendido como o trabalho realizado em troca de uma remuneração e não inclui  
 1665 atividades desempenhadas por voluntários genuínos. Entretanto, recomenda-se que as organizações adotem  
 1666 políticas e medidas para contemplar sua responsabilidade legal e o cuidado devido para com voluntários.

##### 1667 **6.4.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

1668 Recomenda-se que a organização:

1669 — certifique-se que todo o trabalho seja realizado por mulheres e homens legalmente reconhecidos como  
 1670 empregados ou legalmente reconhecidos como autônomos;

- 1671 — não procure evitar a obrigação que a lei coloca no empregador disfarçando relações que seriam, de outra  
1672 forma, reconhecidas como um vínculo empregatício perante a lei;
- 1673 — reconheça a importância de um emprego seguro tanto para o trabalhador individual como para a  
1674 sociedade: use planejamento de mão-de-obra ativa para evitar o uso de trabalho realizado de forma  
1675 ocasional ou o uso excessivo de trabalho temporário, salvo quando a natureza do trabalho seja  
1676 genuinamente de curto prazo ou sazonal;
- 1677 — forneça comunicação razoável, informações oportunas e, em conjunto com representantes dos  
1678 trabalhadores, onde existam, considere como mitigar ao máximo possível os impactos negativos ao  
1679 cogitar mudanças em suas operações, tais como encerramento de atividades que venham a afetar o  
1680 emprego<sup>[107][108]</sup>;
- 1681 — garanta igualdade de oportunidades para todos os trabalhadores e não discrimine, direta ou  
1682 indiretamente, em nenhuma prática trabalhista;
- 1683 — elimine quaisquer práticas arbitrárias ou discriminatórias de demissão, se houverem<sup>[107][108]</sup>;
- 1684 — proteja os dados pessoais e a privacidade dos empregados<sup>[52]</sup>;
- 1685 — tome medidas para assegurar que um trabalho seja terceirizado ou subcontratado somente junto a  
1686 organizações que sejam legalmente reconhecidas como sendo ou, de outra forma, sejam capazes e  
1687 desejosas de assumir as responsabilidades de um empregador e propiciem condições decentes de  
1688 trabalho. Recomenda-se que a organização use somente intermediários que sejam legalmente  
1689 reconhecidos e cujos acordos para o desempenho do trabalho confirmam direitos legais àqueles que  
1690 realizam o trabalho<sup>[95][96]</sup>. Trabalhadores no domicílio não deveriam receber tratamento inferior ao dado a  
1691 outros trabalhadores assalariados<sup>[68]</sup>;
- 1692 — não se beneficie de práticas trabalhistas injustas, exploratórias ou abusivas junto a seus parceiros,  
1693 fornecedores e terceirizados, inclusive trabalhadores no domicílio. Recomenda-se que a organização  
1694 envide esforços razoáveis para estimular as organizações em sua esfera de influência a adotar práticas  
1695 trabalhistas responsáveis, reconhecendo que um alto nível de influência tende a corresponder a um alto  
1696 nível de responsabilidade de exercer tal influência. Dependendo da situação e da influência, os esforços  
1697 razoáveis poderiam incluir: o estabelecimento de obrigações contratuais para fornecedores e  
1698 terceirizados; a realização de visitas e inspeções não programadas; e o exercício de diligência devida na  
1699 supervisão de empresas terceirizadas e intermediários. Quando os fornecedores e terceirizados tiverem  
1700 que obedecer a um código de práticas trabalhistas, é recomendado que o código seja consistente com a  
1701 Declaração Universal dos Direitos Humanos e os princípios subjacentes às normas internacionais do  
1702 trabalho da OIT aplicáveis (para maiores informações sobre as responsabilidades na esfera de influência,  
1703 vide 5.2.3);
- 1704 — quando operar internacionalmente, esforce-se para aumentar o emprego, o desenvolvimento  
1705 ocupacional, a promoção e o progresso da população originária do país anfitrião. Isso inclui compra e  
1706 distribuição por meio de empresas locais, quando houver praticidade<sup>[74]</sup>.

#### 1707 **6.4.4 Questão 2 das práticas trabalhistas: Condições de trabalho e proteção social**

##### 1708 **6.4.4.1 Descrição da questão**

1709 As condições de trabalho incluem salário e outras formas de remuneração, jornada de trabalho, períodos de  
1710 descanso, férias, práticas disciplinares e de demissão, proteção à maternidade e questões relativas ao bem-  
1711 estar, tais como água potável segura, saneamento, refeitórios e acesso a serviços médicos. Muitas das  
1712 condições de trabalho são definidas por leis e regulamentos nacionais ou por acordos legalmente  
1713 obrigatórios entre aqueles para quem o trabalho é realizado e aqueles que realizam o trabalho. O  
1714 empregador determina muitas das condições de trabalho.

1715 As condições de trabalho afetam grandemente a qualidade de vida dos trabalhadores e de suas famílias,  
1716 assim como o desenvolvimento social e econômico. Recomenda-se que seja dada uma consideração justa e  
1717 adequada à qualidade das condições de trabalho.

1718 A proteção social se refere a todas as garantias legais e às políticas e práticas organizacionais para mitigar a  
1719 redução ou perda de renda em caso de lesões por acidente de trabalho, doença, maternidade, paternidade,  
1720 velhice, desemprego, deficiência ou dificuldade financeira e para oferecer plano de saúde e benefícios para a

1721 família. A proteção social desempenha um papel importante na preservação da dignidade humana e no  
 1722 estabelecimento de um senso de equidade e justiça social. Geralmente, a principal responsabilidade pela  
 1723 proteção social cabe ao Estado.

#### 1724 **6.4.4.2 Ações e expectativas relacionadas**

1725 Recomenda-se que a organização:

1726 — garanta que as condições de trabalho obedçam a leis e regulamentos nacionais e sejam consistentes  
 1727 com as normas internacionais do trabalho aplicáveis;

1728 — respeite níveis mais altos de condições estabelecidas por meio de outros instrumentos legalmente  
 1729 obrigatórios, como os acordos coletivos;

1730 — observe, pelo menos, as condições mínimas definidas em normas internacionais do trabalho como as  
 1731 estabelecidas pela OIT, principalmente quando não tiver ainda sido adotada legislação nacional;

1732 — proporcione condições decentes de trabalho no tocante a salários <sup>[83][84][97][98]</sup>, jornada de trabalho  
 1733 <sup>[61][65][66][85][86][102]</sup>, descanso semanal, férias <sup>[63][64][109][110][111]</sup>, saúde e segurança, proteção à maternidade  
 1734 <sup>[76][77][106]</sup> e capacidade de conciliar o trabalho com as responsabilidades familiares <sup>[114][115]</sup>;

1735 — sempre que possível, permita a observância de tradições e costumes nacionais ou religiosos.

1736 — proporcione condições de trabalho a todos os trabalhadores que permitam, o máximo possível, um  
 1737 equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e que sejam comparáveis com as oferecidas por empregadores  
 1738 semelhantes na localidade em questão <sup>[74]</sup>;

1739 — proporcione salários e outras formas de remuneração em conformidade com as leis e regulamentos  
 1740 nacionais ou acordos coletivos. Recomenda-se que a organização pague salários pelo menos adequados  
 1741 às necessidades dos trabalhadores e de suas famílias. Ao fazê-lo, recomenda-se que a organização leve  
 1742 em conta o nível geral de salários no país, o custo de vida, benefícios da seguridade social e os padrões  
 1743 de vida relativos de outros grupos sociais. É recomendado também que considere fatores econômicos,  
 1744 como exigências de desenvolvimento econômico, níveis de produtividade e o desejo de atingir e manter  
 1745 um alto nível de emprego. Ao determinar salários e condições de trabalho que reflitam essas  
 1746 considerações, recomenda-se que a organização negocie coletivamente com seus trabalhadores e seus  
 1747 representantes, em especial os sindicatos, quando eles assim o desejarem e de acordo com os sistemas  
 1748 nacionais de negociação coletiva <sup>[74][103]</sup>;

1749 — ofereça salários iguais para trabalhos de igual valor <sup>[57][58]</sup>;

1750 — pague salários diretamente para os trabalhadores envolvidos, sujeitos apenas às restrições e deduções  
 1751 permitidas pelas leis, regulamentos ou acordos coletivos <sup>[97][98][99]</sup>;

1752 — cumpra todas as obrigações referentes ao provimento de proteção social aos trabalhadores no país onde  
 1753 atua <sup>[74]</sup>;

1754 — respeite o direito dos trabalhadores de se aterem à jornada de trabalho normal ou acordada conforme  
 1755 leis, regulamentos ou acordos coletivos. Além disso, que ofereça aos trabalhadores o descanso semanal  
 1756 e férias anuais remuneradas <sup>[63][64][109][110]</sup>;

1757 — respeite as responsabilidades familiares dos trabalhadores oferecendo jornada de trabalho razoável,  
 1758 licença maternidade e paternidade e, sempre que possível, creche e outros serviços que possam ajudar  
 1759 os trabalhadores a alcançar um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal;

1760 — remunere os trabalhadores por horas extras de trabalho de acordo com as leis, regulamentos ou acordos  
 1761 coletivos. Ao solicitar que os trabalhadores façam hora extra, recomenda-se que a organização leve em  
 1762 conta os interesses, segurança e bem-estar dos trabalhadores envolvidos e quaisquer perigos inerentes  
 1763 ao trabalho. É recomendado, ainda, que a organização obedeça as leis e regulamentos que proíbem  
 1764 horas extras obrigatórias e não remuneradas <sup>[83][84][97][98][99]</sup>, sempre respeitando os direitos humanos  
 1765 básicos dos trabalhadores com relação a trabalho forçado <sup>[60]</sup>.

#### 1766 **6.4.5 Questão 3 das práticas trabalhistas: Diálogo social**

1767 **6.4.5.1 Descrição da questão**

1768 O diálogo social inclui todos os tipos de negociação, consulta ou troca de informações entre representantes  
1769 de governos, empregadores e trabalhadores em assuntos de interesse comum relativos às áreas econômica  
1770 e social. O diálogo poderia ocorrer entre representantes dos empregadores e dos trabalhadores, sobre  
1771 assuntos que afetem seus interesses, e poderia também incluir governos quando fatores mais abrangentes,  
1772 como legislação e políticas sociais, estiverem em jogo.

1773 O diálogo social requer partes independentes. Os representantes dos trabalhadores deveriam ser eleitos  
1774 livremente, em conformidade com as leis e regulamentos nacionais ou acordos coletivos, por membros de  
1775 seu sindicato ou pelos trabalhadores em questão. Recomenda-se que não sejam designados pelo governo  
1776 ou pelo empregador. No lado da organização, o diálogo social assume diferentes formas, entre as quais  
1777 mecanismos de informação e consulta tais como comissões de empresa e negociação coletiva. Sindicatos e  
1778 entidades patronais, na qualidade de representantes escolhidos pelas respectivas partes, desempenham um  
1779 papel particularmente importante no diálogo social.

1780 O diálogo social se baseia no reconhecimento que empregadores e trabalhadores tem entre si tanto  
1781 interesses divergentes quanto convergentes e em muitos países desempenha um papel importante nas  
1782 relações industriais, na formulação de políticas e na governança.

1783 Um diálogo social eficaz fornece um mecanismo para desenvolver políticas e encontrar soluções que levem  
1784 em conta as prioridades e necessidades tanto dos empregadores como dos trabalhadores, dessa forma  
1785 obtendo resultados significativos e duradouros para a organização e a sociedade. O diálogo social pode  
1786 contribuir para o estabelecimento de princípios de participação e democráticos no local de trabalho, para um  
1787 melhor entendimento entre a organização e aqueles que realizam seu trabalho, e para relações saudáveis  
1788 entre os trabalhadores e a governança, minimizando assim o uso de recursos para onerosas disputas  
1789 industriais. O diálogo social é um meio poderoso de gerir mudanças. Ele pode ser usado para conceber  
1790 programas de capacitação que contribuam para o desenvolvimento humano e aumentem a produtividade ou  
1791 para minimizar os impactos sociais negativos de mudanças nas operações das organizações. O diálogo  
1792 social poderia também incluir transparência nas condições sociais dos subcontratados.

1793 O diálogo social pode assumir muitas formas e ocorrer em vários níveis. Os trabalhadores poderão desejar  
1794 formar grupos com uma mais ampla abrangência ocupacional, interocupacional ou geográfica. Empregadores  
1795 e trabalhadores estão em melhor posição para decidir conjuntamente o nível mais apropriado. Uma maneira  
1796 de realizar isso é adotar contratos preliminares complementados por acordos com a organização em nível  
1797 local em conformidade com as leis e práticas nacionais.

1798 Às vezes, o diálogo social poderá abordar questões contenciosas, em cujo caso as partes podem instaurar  
1799 um processo visando a solução da controvérsia. O diálogo social pode também abranger queixas para as  
1800 quais um mecanismo de reclamações é importante, principalmente em países onde os princípios e direitos  
1801 fundamentais no trabalho não são adequadamente protegidos. Tal mecanismo poderá também se aplicar a  
1802 mão-de-obra terceirizada.

1803 O diálogo social internacional é uma tendência crescente e inclui diálogo e acordos regionais e globais entre  
1804 organizações que operam internacionalmente e organizações sindicais internacionais.

1805 **6.4.5.2 Ações e expectativas relacionadas**

1806 Recomenda-se que a organização <sup>[53][59][113]</sup>,

1807 — reconheça a importância para as organizações de instituições voltadas ao diálogo social, inclusive em  
1808 nível internacional, e estruturas de negociação coletiva;

1809 — respeite sempre o direito dos trabalhadores de formar ou fazer parte de suas próprias organizações para  
1810 progredir ou proteger seus interesses ou negociar coletivamente;

1811 — não obstrua trabalhadores que busquem formar ou fazer parte de suas próprias organizações ou  
1812 negociar coletivamente, por exemplo, demitindo-os ou discriminando-os, por meio de represálias ou  
1813 ameaçando-os direta ou indiretamente de forma a criar uma atmosfera de intimidação ou medo;

1814 — quando mudanças nas operações vierem a causar grandes impactos no emprego, recomenda-se que a  
1815 organização forneça comunicação razoável às autoridades governamentais competentes e aos  
1816 representantes dos trabalhadores de forma que as implicações possam ser examinadas conjuntamente

- 1817 para mitigar o máximo possível os impactos negativos;
- 1818 — na medida do possível e de forma razoável e que não cause transtornos, permita o acesso de  
1819 representantes dos trabalhadores devidamente designados aos responsáveis pela tomada de decisões,  
1820 aos locais de trabalho e aos trabalhadores por eles representados, a instalações necessárias para que  
1821 desempenhem suas funções e a informações que permitam que eles tenham um quadro verdadeiro e  
1822 justo das finanças e atividades da organização;
- 1823 — evite estimular os governos a restringir o exercício dos direitos reconhecidos internacionalmente de  
1824 liberdade de associação e negociação coletiva. Por exemplo, a organização deveria evitar abrir uma  
1825 subsidiária ou comprar de empresas localizadas em zonas industriais especializadas onde a liberdade de  
1826 associação é restrita ou proibida, mesmo se a legislação nacional reconhecer esse direito, e também  
1827 deveria se abster de participar de sistemas de incentivos baseados em restrições desse tipo.
- 1828 A organização poderá também considerar a participação, se for apropriado, em entidades patronais como  
1829 forma de criar oportunidades para o diálogo social e estender sua expressão de responsabilidade social por  
1830 esses canais.
- 1831 **6.4.6 Questão 4 das práticas trabalhistas: Saúde e segurança no trabalho**
- 1832 **6.4.6.1 Descrição da questão**
- 1833 Saúde e segurança no trabalho referem-se à promoção e manutenção do mais alto nível de bem-estar físico,  
1834 mental e social dos trabalhadores e prevenção de perigos à saúde causados pelas condições de trabalho.  
1835 Refere-se também à proteção dos trabalhadores de riscos à saúde e à adaptação do ambiente de trabalho às  
1836 necessidades fisiológicas e psicológicas dos trabalhadores.
- 1837 O ônus financeiro e social de doenças ocupacionais, lesões e óbitos relacionados ao trabalho é elevado.  
1838 Poluição acidental e crônica e outros perigos no local de trabalho que afetam os trabalhadores poderão  
1839 também causar impactos nas comunidades e no meio ambiente. (Para maiores informações sobre perigos  
1840 ambientais, vide 6.5). As questões de saúde e segurança surgem a partir de equipamentos, processos,  
1841 práticas e substâncias perigosas (químicas, físicas e biológicas).
- 1842 **6.4.6.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 1843 Recomenda-se que a organização <sup>[50][51][70][72][86][87][88][89][90][99][100][101][103][104][105][112]</sup>.
- 1844 — desenvolva, implemente e mantenha uma política de saúde e segurança no trabalho baseada no  
1845 princípio de que normas de saúde e segurança e desempenho organizacional sólidos se apoiam e  
1846 reforçam mutuamente;
- 1847 — compreenda e aplique princípios de gestão de saúde e segurança, entre os quais a hierarquia de  
1848 controles: eliminação, substituição, controles de engenharia, controles administrativos, procedimentos de  
1849 trabalho e equipamentos de proteção individual;
- 1850 — analise e controle os riscos à saúde e à segurança envolvidos em suas atividades;
- 1851 — comunique a exigência de que os trabalhadores deveriam seguir todas as práticas de segurança o tempo  
1852 todo e garanta que os trabalhadores sigam os procedimentos adequados;
- 1853 — forneça os equipamentos de segurança necessários, inclusive equipamentos de proteção individual, para  
1854 a prevenção de lesões, doenças e acidentes ocupacionais e também para lidar com emergências;
- 1855 — registre e investigue todos os incidentes e problemas de saúde e segurança visando minimizá-los ou  
1856 eliminá-los;
- 1857 — contemple as formas específicas como os riscos de saúde e segurança (SST) afetam diferentemente  
1858 mulheres (como as que estão grávidas, deram à luz recentemente ou estão amamentando) e homens, ou  
1859 trabalhadores em circunstâncias especiais como pessoas com deficiência e trabalhadores inexperientes  
1860 ou mais jovens;
- 1861 — ofereça igual proteção à saúde e à segurança para trabalhadores de meio período e temporários, assim

- 1862 como para trabalhadores terceirizados;
- 1863 — esforce-se para eliminar perigos psicossociais no local de trabalho que contribuam ou levem a estresse e  
1864 doenças;
- 1865 — proporcione treinamento adequado em todos os assuntos relevantes para todo o pessoal;
- 1866 — respeite o princípio que medidas de saúde e segurança no local de trabalho não deveriam envolver  
1867 gastos por parte dos trabalhadores;
- 1868 — baseie seus sistemas de saúde, segurança e ambiental na participação dos trabalhadores envolvidos  
1869 [vide Box 9] e reconheça e respeite os direitos dos trabalhadores a:
- 1870 — obter informações oportunas, completas e precisas referentes a riscos à saúde e à segurança  
1871 e às melhores práticas usadas para enfrentar esses riscos;
- 1872 — livremente perguntar e ser consultados sobre todos os aspectos de sua saúde e segurança  
1873 relacionados ao seu trabalho;
- 1874 — recusar trabalho que seja razoavelmente considerado como trabalho que ofereça perigo  
1875 iminente ou grave à sua vida ou saúde ou à vida e saúde dos outros;
- 1876 — buscar aconselhamento externo de entidades sindicais e patronais e outras que sejam  
1877 especializadas;
- 1878 — relatar assuntos de saúde e segurança para autoridades competentes;
- 1879 — participar de decisões e atividades de saúde e segurança, inclusive da investigação de  
1880 incidentes e acidentes;
- 1881 — estar livre da ameaça de represálias por realizar qualquer um desses atos  
1882 <sup>[18][19][36][38][55][56][57][58][68][69][72][73][80]</sup>,

**Box 9 – Comitês conjuntos de saúde e segurança formados por trabalhadores e gerência**

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

- 1887 — coletar informações;
- 1888 — desenvolver e disseminar manuais de segurança e programas de treinamento;
- 1889 — relatar, registrar e investigar acidentes;
- 1890 — inspecionar e responder a problemas levantados por trabalhadores ou pela gerência.

Os representantes dos trabalhadores nesses comitês não deveriam ser nomeados pela gerência, mas sim eleitos pelos próprios trabalhadores. É recomendado que a participação nesses comitês seja igualmente dividida entre a gerência e representantes dos trabalhadores e inclua, sempre que possível, homens e mulheres. Os comitês deveriam ter um tamanho suficiente para que sejam representados todos os turnos, seções e localidades da organização. Eles não deveriam ser considerados substitutos de conselho de trabalhadores ou entidades sindicais.

**6.4.7 Questão 5 das práticas trabalhistas: Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho**

**6.4.7.1 Descrição da questão**

O desenvolvimento humano inclui o processo de aumento das escolhas das pessoas por meio da expansão das capacidades e do funcionamento dos seres humanos, permitindo que mulheres e homens vivam vidas longas e saudáveis, detenham conhecimento e tenham um padrão de vida digno. O desenvolvimento humano também inclui o acesso a oportunidades políticas, econômicas e sociais para ser criativo e produtivo,

- 1904 para desfrutar de respeito próprio e o senso de pertencer a uma comunidade e contribuir para a sociedade.
- 1905 As organizações podem usar políticas e iniciativas no local de trabalho para atingir um maior  
1906 desenvolvimento humano e contemplar questões sociais importantes como a luta contra a discriminação, o  
1907 equilíbrio com as responsabilidades familiares, a promoção de saúde e bem-estar e o aumento da  
1908 diversidade de suas forças de trabalho. Elas podem, ainda, usar políticas e iniciativas para aumentar a  
1909 capacidade e empregabilidade dos indivíduos. Empregabilidade refere-se às experiências, competências e  
1910 qualificações que aumentam a capacidade do indivíduo de obter e reter trabalho decente.
- 1911 **6.4.7.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 1912 Recomenda-se que a organização<sup>[69][70][74][91][92][93][94]</sup>.
- 1913 — ofereça acesso a todos os trabalhadores em todos os estágios de sua experiência profissional a  
1914 capacitação, treinamento e aprendizado, além de oportunidades para progresso na carreira, de forma  
1915 equitativa e não discriminatória;
- 1916 — garanta que, toda vez que for necessário, os trabalhadores demitidos sejam encaminhados na obtenção  
1917 de assistência para um novo emprego, treinamento e aconselhamento;
- 1918 — criar programas conjuntos formados por trabalhadores e gerência que promovam saúde e bem-estar.
- 1919 **6.5 Meio ambiente**
- 1920 **6.5.1 Visão geral do meio ambiente**
- 1921 **6.5.1.1 As organizações e o meio ambiente**
- 1922 As decisões e atividades da organização invariavelmente têm um impacto no meio ambiente  
1923 independentemente de onde esteja localizada. Esses impactos poderão estar associados ao uso por parte da  
1924 organização de recursos, a localização de suas atividades, a geração de poluição e resíduos e os impactos  
1925 de suas atividades, produtos e serviços nos habitats naturais. Para reduzir seus impactos ambientais,  
1926 recomenda-se que a organização adote uma abordagem integrada que leve em consideração as  
1927 implicações, diretas e indiretas, econômicas, sociais, na saúde e no meio ambiente de suas decisões e  
1928 atividades.
- 1929 **6.5.1.2 O meio ambiente e a responsabilidade social**
- 1930 A sociedade está enfrentando muitos desafios ambientais, entre os quais exaustão dos recursos naturais,  
1931 poluição, mudanças climáticas, destruição de habitats, extinção de espécies, colapso de ecossistemas como  
1932 um todo e degradação da ocupação rural e urbana pelos homens. À medida que a população mundial cresce  
1933 e o consumo aumenta, essas mudanças são ameaças crescentes à segurança humana e à saúde e bem-  
1934 estar da sociedade. É necessário identificar opções para reduzir e eliminar volumes e padrões de consumo e  
1935 produção insustentáveis e assegurar que o consumo de recursos por pessoa se torne sustentável. As  
1936 questões ambientais em nível local, regional e global estão inter-relacionadas. Enfrentá-las exige uma  
1937 abordagem abrangente, sistemática e coletiva.
- 1938 A responsabilidade ambiental é um pré-requisito para a sobrevivência e prosperidade dos seres humanos. É,  
1939 portanto, um aspecto importante da responsabilidade social. As questões ambientais estão fortemente  
1940 ligadas a outros temas e questões centrais da responsabilidade social. A educação e capacitação ambiental  
1941 é fundamental na promoção do desenvolvimento de sociedades e estilos de vida sustentáveis.
- 1942 Ferramentas técnicas relevantes como as normas da série ISO 14000  
1943 [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]  
1944 podem ser usadas como uma estrutura geral  
1945 para auxiliar as organizações a tratar questões ambientais de forma sistemática e deveriam ser consideradas  
1946 quando da avaliação do desempenho ambiental, quantificação e relato de emissões de gases de efeito  
estufa, avaliação de ciclo de vida, design ambiental, rotulagem ambiental e comunicação ambiental.
- 1947 **6.5.2 Princípios e considerações**
- 1948 **6.5.2.1 Princípios**

- 1949 Recomenda-se que a organização respeite e promova os seguintes princípios ambientais:
- 1950 — **responsabilidade ambiental** Além da obediência a leis e regulamentos, recomenda-se que a  
 1951 organização assuma responsabilidade pelos impactos ambientais causados por suas atividades em  
 1952 áreas rurais ou urbanas e no meio ambiente como um todo. Recomenda-se que, em reconhecimento aos  
 1953 limites ecológicos, a organização atue visando a melhoria de seu próprio desempenho, assim como do  
 1954 desempenho de quem está dentro de sua esfera de influência.
- 1955 — **abordagem preventiva** Extraída da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento <sup>[158]</sup> e  
 1956 subsequentes declarações e acordos <sup>[130][145][172]</sup>, que desenvolvem o conceito de que, onde houver  
 1957 ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, a falta de total certeza  
 1958 científica não deveria ser usada como motivo para postergar medidas economicamente rentáveis para  
 1959 evitar degradação ambiental ou danos à saúde humana. Ao considerar a relação custo-benefício de uma  
 1960 medida, recomenda-se que a organização considere os custos e benefícios de longo prazo dessa  
 1961 medida, e não somente os custos econômicos de curto prazo para a organização;
- 1962 — **gestão de risco ambiental** Recomenda-se que a organização implemente programas usando uma  
 1963 perspectiva baseada em riscos e na sustentabilidade para avaliar, evitar, reduzir e mitigar riscos e  
 1964 impactos ambientais de suas atividades. É recomendado que a organização desenvolva e implemente  
 1965 atividades de conscientização e procedimentos de resposta a emergências para reduzir e mitigar  
 1966 impactos ambientais, na saúde e na segurança causados por acidentes e para divulgar informações  
 1967 sobre incidentes ambientais às autoridades competentes e às comunidades locais.
- 1968 — **o poluidor paga** Recomenda-se que a organização arque com os custos da poluição causada por suas  
 1969 atividades de acordo com a extensão do impacto ambiental na sociedade e a ação corretiva exigida, ou  
 1970 na medida em que a poluição ultrapassa um nível aceitável (vide Princípio 16 da Declaração do Rio  
 1971 sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento <sup>[158]</sup>). É recomendado que a organização se esforce para  
 1972 internalizar o custo da poluição e quantificar os benefícios econômicos e ambientais de prevenir a  
 1973 poluição em vez de mitigar seus impactos com base no princípio de que o poluidor paga pela poluição. A  
 1974 organização poderá escolher cooperar com outros no desenvolvimento de instrumentos econômicos tais  
 1975 como fundos de contingência para arcar com os custos de incidentes ambientais de vulto.
- 1976 **6.5.2.2 Considerações**
- 1977 Em suas atividades de gestão ambiental, recomenda-se que a organização avalie a relevância e empregue,  
 1978 conforme apropriado, as seguintes abordagens e estratégias:
- 1979 — **abordagem de ciclo de vida** Os principais objetivos da abordagem de ciclo de vida são reduzir os  
 1980 impactos ambientais de produtos e serviços e aumentar seu desempenho socioeconômico ao longo do  
 1981 seu ciclo de vida, ou seja, desde extração de matérias-primas e geração de energia, passando por  
 1982 produção e uso, até descarte ou recuperação no fim da vida. Recomenda-se que a organização se  
 1983 concentre nas inovações, não somente na conformidade, e que se comprometa com a melhoria contínua  
 1984 em seu desempenho ambiental;
- 1985 — **avaliação de impacto ambiental** Recomenda-se que a organização avalie os impactos ambientais antes  
 1986 de começar uma nova atividade ou projeto e use os resultados de sua avaliação no processo decisório;
- 1987 — **produção mais limpa e ecoeficiência** São estratégias para satisfação das necessidades humanas pelo  
 1988 uso mais eficiente de recursos e pela menor geração de poluição e resíduos. Um importante foco é em  
 1989 realizar melhorias na fonte em vez de no final de um processo ou atividade. As abordagens de produção  
 1990 mais limpa e segura e ecoeficiência incluem o seguinte: melhoria nas práticas de manutenção,  
 1991 modernização ou introdução de novas tecnologias ou processos, redução no uso de materiais e energia,  
 1992 uso de energia renovável, racionalização do uso da água, eliminação ou gestão segura de materiais e  
 1993 resíduos tóxicos e perigosos, e melhoria no design do produto ou serviço;
- 1994 — **abordagem de sistema de produto-serviço** Pode ser usada para mudar o foco das interações do  
 1995 mercado de venda ou fornecimento de produtos (ou seja, transferência de titularidade por meio de venda  
 1996 ou locação/leasing) para venda ou fornecimento de um sistema de produtos e serviços que  
 1997 conjuntamente satisfaçam as necessidades do consumidor (ou seja, satisfação das necessidades do  
 1998 consumidor com base em uma variedade de mecanismos de serviço e entrega). Sistemas de  
 1999 produtos/serviços incluem leasing do produto, locação ou compartilhamento do produto, combinação de  
 2000 produtos e pagamento por serviço. Tais sistemas podem reduzir o uso de materiais, separar a receita dos  
 2001 fluxos de materiais e envolver partes interessadas na promoção de uma maior responsabilidade do



- 2002 produtor ao longo do ciclo de vida do produto e do serviço que o acompanha;
- 2003 — **uso de tecnologias e práticas ambientalmente sólidas** Recomenda-se que a organização procure  
2004 adotar e, quando for adequado, promover o desenvolvimento e a divulgação de tecnologias e serviços  
2005 ambientalmente sólidos (vide Princípio 9 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento  
2006 <sup>[158]</sup>);
- 2007 — **práticas de compras sustentáveis** Em suas decisões de compra, recomenda-se que a organização  
2008 leve em conta o desempenho ambiental, social e ético dos produtos ou serviços que estão sendo  
2009 adquiridos ao longo de toda sua vida útil e, sempre que possível, priorize produtos ou serviços com  
2010 impactos minimizados, fazendo uso de sistemas de rotulagem confiáveis, eficazes e com verificação  
2011 externa como os selos verdes ou atividades de auditoria.
- 2012 — **aprendizagem e conscientização** Recomenda-se que a organização promova conscientização e  
2013 aprendizagem adequada para dar suporte aos seus esforços ambientais na própria organização e dentro  
2014 de sua esfera de influência.
- 2015 **6.5.3 Questão 1 do meio ambiente: Prevenção da poluição**
- 2016 **6.5.3.1 Descrição da questão**
- 2017 A organização pode melhorar seu desempenho ambiental evitando poluições tais como:
- 2018 — **emissões atmosféricas** As emissões na atmosfera por parte de uma organização de poluentes como  
2019 chumbo, mercúrio, compostos orgânicos voláteis (VOC), óxidos de enxofre (SO<sub>x</sub>), óxidos de nitrogênio  
2020 (NO<sub>x</sub>), dioxinas, materiais particulados e substâncias destruidoras da camada de ozônio podem causar  
2021 impactos no meio ambiente e na saúde que afetam os indivíduos diferentemente. Essas emissões  
2022 poderão vir diretamente das instalações e atividades da organização ou ser causadas indiretamente pelo  
2023 uso ou manuseio no fim da vida útil de seus produtos e serviços ou pela geração da energia que ela  
2024 consome.
- 2025 — **descargas na água** A organização poderá poluir a água por meio de descargas diretas, intencionais ou  
2026 acidentais em corpos d'água superficiais, inclusive no ambiente marinho, ou drenagem não intencional  
2027 para água de superfície ou infiltração para águas subterrâneas. Essas descargas poderão vir diretamente  
2028 das instalações de uma organização ou ser causadas indiretamente pelo uso de seus produtos e  
2029 serviços.
- 2030 — **gestão de resíduos** As atividades da organização poderão levar à geração de resíduos líquidos ou  
2031 sólidos que, se indevidamente geridos, poderão causar contaminação do ar, da água, da terra, dos solos  
2032 e do espaço sideral. A gestão responsável dos resíduos visa evitar os resíduos. Ela segue a hierarquia  
2033 de redução de resíduos, que é a seguinte: redução na fonte, reutilização, reciclagem e reprocessamento,  
2034 tratamento de água e descarte de resíduos. Recomenda-se que a hierarquia de redução de resíduos seja  
2035 usada de maneira flexível com base na abordagem de ciclo de vida. Resíduos perigosos, entre os quais  
2036 os radiativos, deveriam ser geridos de forma adequada e transparente.
- 2037 — **uso e descarte de produtos químicos tóxicos e perigosos** A organização que utiliza ou produz  
2038 produtos químicos tóxicos e perigosos (tanto os que ocorrem naturalmente como os produzidos pelo  
2039 homem) pode afetar negativamente os ecossistemas e a saúde humana por meio de impactos agudos  
2040 (imediatos) ou crônicos (de longo prazo) resultantes de emissões ou lançamentos. Eles podem afetar os  
2041 indivíduos diferentemente, dependendo da idade e gênero.
- 2042 — **outras formas identificáveis de poluição** As atividades, produtos e serviços da organização poderão  
2043 causar outras formas de poluição que afetam negativamente a saúde e o bem-estar de comunidades e  
2044 que podem afetar indivíduos diferentemente. Elas incluem as poluições sonora, odorífera, visual,  
2045 luminosa, de vibração, de emissões eletromagnéticas, radioativa, agentes infecciosos (por exemplo, vírus  
2046 ou bactérias), emissões sem um ponto de partida definido e perigos biológicos (por exemplo, espécies  
2047 invasoras).
- 2048 **6.5.3.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2049 Para melhorar o desempenho de suas atividades na prevenção da poluição, recomenda-se que a  
2050 organização:

- 2051 — identifique os aspectos e impactos de suas decisões e atividades no seu entorno;
- 2052 — identifique as fontes de poluição e resíduos relativos às suas atividades;
- 2053 — meça, registre e relate suas fontes significativas de poluição, bem como a redução em poluição, consumo  
2054 de água, geração de resíduos e consumo de energia;
- 2055 — implemente medidas de prevenção de poluição e resíduos, usando a hierarquia de gestão de resíduos e  
2056 assegurando a gestão adequada de poluição e resíduos inevitáveis <sup>[118]</sup>;
- 2057 — se engaje com as comunidades locais no tocante a emissões e resíduos poluentes reais e potenciais,  
2058 seus respectivos riscos à saúde e a medidas de mitigação reais e propostas;
- 2059 — implemente medidas para reduzir e minimizar progressivamente poluição direta e indireta sob seu  
2060 controle ou dentro de sua esfera de influência, em particular por meio do desenvolvimento e promoção da  
2061 rápida absorção de produtos e serviços comprometidos com o respeito ao meio ambiente.
- 2062 — divulgue publicamente as quantidades e tipos de materiais tóxicos e perigosos relevantes e significativos  
2063 usados e lançados, inclusive os riscos à saúde e ambientais conhecidos desses materiais tanto para  
2064 operações normais como para lançamentos acidentais;
- 2065 — sistematicamente identifique e evite o uso:
- 2066 — de produtos químicos proibidos por legislação nacional ou de produtos químicos indesejados  
2067 discriminados em convenções internacionais;
- 2068 — quando possível, de produtos químicos identificados por órgãos científicos ou quaisquer outras  
2069 partes interessadas com fundamentos razoáveis e passíveis de verificação como sendo objeto  
2070 de preocupação. Recomenda-se que a organização também tente evitar o uso desses produtos  
2071 químicos dentro de sua esfera de influência. Entre os produtos químicos a serem evitados,  
2072 podemos citar: substâncias destruidoras da camada de ozônio <sup>[166]</sup>, poluentes orgânicos  
2073 persistentes (POPs) <sup>[172]</sup>, e produtos químicos mencionados na Convenção de Roterdã <sup>[173]</sup>,  
2074 produtos químicos e pesticidas perigosos (conforme definição da Organização Mundial de  
2075 Saúde), produtos químicos definidos como carcinogênicos (inclusive a exposição à fumaça de  
2076 produtos de tabaco), mutagênicos, assim como produtos químicos que afetam a reprodução, são  
2077 disruptores endócrinos ou substâncias persistentes, bioacumulativas e tóxicas (PBT) ou muito  
2078 persistentes e muito bioacumulativas (PvBs);
- 2079 — implemente um programa de prevenção e prontidão para acidentes químicos e um plano de emergência  
2080 para acidentes e incidentes dentro e fora das instalações da empresa, envolvendo trabalhadores,  
2081 parceiros, autoridades, comunidades locais e outras partes interessadas relevantes. Recomenda-se que  
2082 um programa desse tipo inclua, entre outras providências, identificação de perigos e avaliação de risco,  
2083 procedimentos de notificação e procedimentos de *recall*, assim como educação e informação ao público.

## 2084 **6.5.4 Questão 2 do meio ambiente: Uso sustentável de recursos**

### 2085 **6.5.4.1 Descrição da questão**

2086 Para assegurar a disponibilidade de recursos no futuro, os atuais padrões e volumes de consumo e produção  
2087 precisam mudar para que operem dentro da capacidade de suporte da Terra. O uso sustentável de recursos  
2088 sustentáveis significa que eles são usados a uma taxa que é menor ou igual à taxa de sua reposição natural.  
2089 Para recursos não renováveis (como combustíveis fósseis, metais e minerais), a sustentabilidade de longo  
2090 prazo requer que a taxa de uso seja menor que a taxa que um recurso renovável requer para substituí-lo. A  
2091 organização pode avançar rumo ao uso sustentável de recursos usando eletricidade, combustíveis, matérias  
2092 primas e material processado, terra e água de forma mais responsável e combinando ou substituindo  
2093 recursos não renováveis com recursos sustentáveis e renováveis, por exemplo, ao utilizar tecnologias  
2094 inovadoras. Quatro das principais áreas para melhorias em eficiência são:

- 2095 — **eficiência energética** Recomenda-se que a organização implemente programas de eficiência energética  
2096 para reduzir a demanda energética de edificações, transporte, processos de produção, aparelhos,  
2097 equipamentos eletrônicos e também na prestação de serviços e outros fins. Melhorias na eficiência  
2098 energética também necessitam complementar esforços para fazer avançar o uso sustentável de recursos  
2099 renováveis como energia solar, energia geotérmica, hidroeletricidade, energia das marés e das ondas,

- 2100 energia eólica e biomassa;
- 2101 — **conservação, uso e acesso à água** O acesso a fontes seguras e confiáveis para o suprimento de água  
 2102 potável e serviços de saneamento é uma necessidade humana fundamental e um direito humano básico.  
 2103 Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (Box 13) incluem a provisão de acesso sustentável a água  
 2104 potável segura. Recomenda-se que a organização conserve, reduza o uso e reutilize a água em suas  
 2105 operações e estimule a conservação de água dentro de sua esfera de influência.
- 2106 — **eficiência no uso de materiais** Recomenda-se que a organização implemente programas de eficiência  
 2107 de materiais para reduzir o impacto ambiental causado pelo uso de matérias primas para processos de  
 2108 produção ou para produtos acabados usados em suas atividades ou na prestação de seus serviços. Os  
 2109 programas de eficiência de materiais se baseiam na identificação de formas de aumentar a eficiência do  
 2110 uso de matérias primas dentro da esfera de influência da organização. O uso de materiais causa  
 2111 numerosos impactos ambientais diretos e indiretos associados, por exemplo, com o impacto em  
 2112 ecossistemas de mineração e florestal e com as emissões resultantes do uso, transporte e  
 2113 processamento de materiais.
- 2114 — **minimização da exigência de recursos por parte de um produto** Recomenda-se que seja dada  
 2115 consideração à exigência de recursos por parte de produtos acabados durante seu uso.
- 2116 **6.5.4.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2117 Tendo em vista todas as suas atividades, recomenda-se que a organização:
- 2118 — identifique as fontes de energia, água e outros materiais utilizados;
- 2119 — meça, registre e relate os usos significativos de energia, água e outros recursos;
- 2120 — implemente medidas de eficiência de recursos para reduzir seu uso de energia, água e outros recursos,  
 2121 considerando indicadores de melhores práticas e outros padrões de referência;
- 2122 — complemente ou substitua recursos não renováveis sempre que possível por fontes alternativas  
 2123 sustentáveis, renováveis e de baixo impacto;
- 2124 — use materiais recicláveis e reutilize água o máximo possível;
- 2125 — gerencie recursos hídricos para assegurar acesso justo para todos os usuários dentro de uma bacia  
 2126 hidrográfica;
- 2127 — promova práticas de compra sustentáveis;
- 2128 — considere a adoção de uma maior responsabilidade do produtor;
- 2129 — promova o consumo sustentável;
- 2130 **6.5.5 Questão 3 do meio ambiente: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas**
- 2131 **6.5.5.1 Descrição da questão**
- 2132 É sabido que as emissões provenientes de atividades humanas de gases de efeito estufa (GEE), tais como  
 2133 dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) e óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), são muito provavelmente uma das causas das  
 2134 mudanças climáticas globais, que estão tendo impactos significativos nos ambientes natural e humano<sup>[48]</sup>.  
 2135 Entre as tendências observadas e previstas estão as seguintes: aumento de temperaturas, mudanças nos  
 2136 padrões de chuva, ocorrências mais frequentes de eventos climáticos extremos, elevação nos níveis do mar,  
 2137 aumento na escassez de água e mudanças nos ecossistemas, na agricultura e na pesca. Está previsto que  
 2138 as mudanças climáticas ultrapassem um ponto em que as mudanças serão muito mais drásticas e difíceis de  
 2139 enfrentar.
- 2140 Toda organização é responsável por algumas emissões de GEE (direta ou indiretamente) e será impactada  
 2141 de alguma forma pelas mudanças climáticas. Há implicações para as organizações em termos de minimizar  
 2142 suas emissões de GEE (mitigação), assim como preparar-se para as mudanças climáticas (adaptação).  
 2143 Adaptar-se às mudanças climáticas tem implicações sociais na forma de impactos na saúde, na prosperidade

2144 e nos direitos humanos.

## 2145 **6.5.5.2 Ações e expectativas relacionadas**

### 2146 **6.5.5.2.1 Mitigação das mudanças climáticas**

2147 Para mitigar os impactos das mudanças climáticas nas suas atividades, recomenda-se que a organização:

2148 — identifique as fontes diretas e indiretas de emissões acumuladas de GEE e defina os limites (escopo) de  
2149 sua responsabilidade;

2150 — meça, registre e relate suas emissões significativas de GEE, de preferência usando métodos bem  
2151 definidos em normas acordadas internacionalmente <sup>[147]</sup> (para exemplos de iniciativas e ferramentas que  
2152 tratam das emissões de GEE, consulte também o Anexo A);

2153 — implemente medidas otimizadas para progressivamente reduzir e minimizar as emissões diretas e  
2154 indiretas de GEE sob seu controle e estimule ações semelhantes dentro de sua esfera de influência;

2155 — analise a quantidade e o tipo de combustíveis usados dentro da organização e implemente programas  
2156 para melhorar eficiência e eficácia <sup>[146]</sup>. É recomendada a aplicação de uma abordagem de ciclo de vida  
2157 para garantir redução líquida nas emissões de GEE, mesmo quando tecnologias de baixa emissão e  
2158 energias renováveis forem consideradas;

2159 — evite ou reduza emissões de GEE (especialmente as que também causem destruição da camada de  
2160 ozônio) provenientes do uso do solo e mudanças, processos e equipamentos de uso do solo, incluindo,  
2161 entre outros, aparelhos de aquecimento, ventilação e ar condicionado;

2162 — economize energia sempre que possível na organização, inclusive adquirindo produtos com baixo  
2163 consumo de energia e desenvolvendo produtos e serviços com baixo consumo de energia;

2164 — considere buscar a neutralização de carbono, implementando medidas para compensar emissões de  
2165 GEE remanescentes, por exemplo, ao apoiar programas confiáveis de redução de emissões; captura e  
2166 armazenamento de carbono; e sequestro de carbono que funcionem de forma transparente;

### 2167 **6.5.5.2.2 Adaptação às mudanças climáticas**

2168 Para reduzir a vulnerabilidade às mudanças climáticas, recomenda-se que a organização:

2169 — considere projeções futuras para o clima global e local para identificar riscos e integrar a adaptação às  
2170 mudanças climáticas a seu processo decisório;

2171 — identifique oportunidades para evitar ou minimizar os danos associados às mudanças climáticas e,  
2172 sempre que possível, tire proveito das oportunidades para ajustar-se às condições em mudança (vide  
2173 Box 10).

2174 — implemente medidas para responder a impactos existentes ou previstos e, dentro de sua esfera de  
2175 influência, contribua para capacitar as partes interessadas para a adaptação.

#### 2176 **Box 10 – Exemplos de ações de adaptação climática**

2177 Alguns exemplos de ações de adaptação às mudanças climáticas incluem:

2178 — planejamento de projeto e manutenção de uso do solo, zoneamento e infraestrutura levando em conta as  
2179 implicações das mudanças climáticas e de uma maior incerteza climática, além da possibilidade de um  
2180 clima cada vez mais severo, com inundações, ventos fortes, seca e escassez de água ou calor intenso;

2181 — desenvolvimento de tecnologias e técnicas agrícolas, industriais, médicas e muitas outras, e torná-las  
2182 acessíveis para os necessitados, garantindo a segurança da água potável, saneamento, alimentos e  
2183 outros recursos cruciais para a saúde humana;

2184 — apoio a medidas regionais para reduzir a vulnerabilidade contra inundações. Isso inclui a restauração de  
2185 áreas alagadas que possa colaborar com a gestão de água de inundações e a redução no uso de  
2186 superfícies não porosas em áreas urbanas;

- 2187 — oferecimento de maiores oportunidades de conscientização acerca da importância da adaptação e de  
2188 medidas preventivas para aumentar a resistência da sociedade através da educação e de outros meios.
- 2189 **6.5.6 Questão 4 do meio ambiente: Proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração**  
2190 **de habitats naturais**
- 2191 **6.5.6.1 Descrição da questão**
- 2192 Desde a década de 1960, a atividade humana tem mudado os ecossistemas mais rápida e intensamente do  
2193 que em qualquer outro período da história. Uma demanda cada vez maior por recursos naturais tem  
2194 resultado em uma perda substancial e frequentemente irreversível de habitats e de diversidade da vida na  
2195 Terra<sup>[119]</sup>. Grandes áreas, tanto urbanas quanto rurais, têm sido transformadas pela ação humana.
- 2196 A organização pode se tornar mais socialmente responsável ao atuar de forma a proteger o meio ambiente e  
2197 restaurar habitats naturais e as diversas funções e serviços de ecossistemas (tais como alimentação e água  
2198 doce, regulação do clima, formação do solo e oportunidades recreativas)<sup>[119]</sup>. Entre os principais aspectos  
2199 dessa questão estão os seguintes:
- 2200 — **valorização e proteção da biodiversidade** Biodiversidade é a variedade da vida em todas as suas  
2201 formas, níveis e combinações. Isso inclui a diversidade dos ecossistemas, diversidade das espécies e  
2202 diversidade genética<sup>[167]</sup>. A proteção à biodiversidade visa assegurar a sobrevivência das espécies  
2203 terrestres e aquáticas, a diversidade genética e os ecossistemas naturais<sup>[168][169]</sup>.
- 2204 — **valorização, proteção e restauração dos serviços de ecossistemas** Os ecossistemas contribuem  
2205 para o bem-estar da sociedade ao prestar serviços como alimentação, água doce, combustíveis,  
2206 regulação de inundações, solo, polinizadores, madeira e fibras, recreação e a absorção da poluição e dos  
2207 resíduos. À medida que os ecossistemas são degradados ou destruídos, perdem a capacidade de  
2208 prestar esses serviços.
- 2209 — **uso sustentável do solo e dos recursos naturais** Os projetos de uso do solo da organização poderão  
2210 proteger ou degradar os habitats, a água, os solos e os ecossistemas<sup>[170][171]</sup>.
- 2211 — **estímulo a um desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável** As decisões e atividades  
2212 da organização podem ter impactos significativos no ambiente urbano ou rural e seus ecossistemas  
2213 correspondentes. Isso pode estar relacionado com, por exemplo, planejamento urbano, edificações e  
2214 construções, sistemas de transporte, gestão de resíduos e esgoto e técnicas agrícolas aplicadas.
- 2215 **6.5.6.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2216 Em relação a todas as suas atividades, recomenda-se que a organização:
- 2217 — identifique possíveis impactos negativos na biodiversidade e nos serviços de ecossistemas e tome  
2218 medidas para eliminar ou minimizar esses impactos;
- 2219 — quando for viável e adequado, participe de mecanismos de mercado para internalizar o custo de seus  
2220 impactos ambientais causados e crie valor econômico na proteção dos serviços de ecossistemas;
- 2221 — priorize em primeiro lugar a prevenção da perda dos ecossistemas naturais, em segundo lugar a  
2222 restauração dos ecossistemas e, finalmente, se as duas ações anteriores não forem possíveis ou não  
2223 forem totalmente eficazes, a compensação pelas perdas por meio de ações que levarão a um ganho  
2224 líquido nos serviços de ecossistemas ao longo do tempo;
- 2225 — estabeleça e implemente uma estratégia integrada para a administração de solo, água e ecossistemas  
2226 que promova conservação e uso sustentável de forma socialmente equitativa;
- 2227 — tome medidas para preservar quaisquer espécies ou habitats endêmicos sob risco ou ameaçados de  
2228 extinção que possam ser negativamente afetados;
- 2229 — implemente práticas de planejamento, design e operacionais como forma de minimizar os possíveis  
2230 impactos ambientais resultantes de suas decisões sobre uso do solo, inclusive decisões referentes a  
2231 desenvolvimento agrícola e urbano;

- 2232 — incorpore a proteção de habitats naturais, áreas alagadas, florestas, corredores ecológicos, áreas de  
 2233 proteção e terras agrícolas no desenvolvimento de edificações e construções <sup>[128][169]</sup>.
- 2234 — adote práticas sustentáveis para a agricultura, pesca e silvicultura, incluindo, por exemplo, aspectos  
 2235 relacionados ao bem-estar de animais conforme definido nas principais normas e sistemas de  
 2236 certificação <sup>[37][175]</sup>.
- 2237 — use progressivamente uma maior proporção de produtos de fornecedores que usam tecnologias e  
 2238 processos mais sustentáveis;
- 2239 — considere que os animais selvagens e seus habitats são parte de nossos ecossistemas naturais e,  
 2240 portanto, deveriam ser valorizados e protegidos e seu bem-estar levado em conta;
- 2241 — evite abordagens que ameacem a sobrevivência ou levem à extinção global, regional ou local de  
 2242 espécies ou que permitam a distribuição ou proliferação de espécies invasoras.

## 2243 **6.6 Práticas leais de operação**

### 2244 **6.6.1 Visão geral das práticas leais de operação**

#### 2245 **6.6.1.1 As organizações e as práticas leais de operação**

2246 As práticas leais de operação referem-se a uma conduta ética nos negócios da organização com outras  
 2247 organizações. Elas incluem relações entre organizações e órgãos públicos, assim como entre organizações e  
 2248 seus parceiros, fornecedores, empresas terceirizadas, clientes, concorrentes e as associações de que são  
 2249 membros.

2250 As questões referentes a práticas leais de operação surgem nas áreas de combate à corrupção,  
 2251 envolvimento responsável na esfera pública, concorrência leal, comportamento socialmente responsável,  
 2252 relação com outras organizações e respeito pelos direitos de propriedade.

#### 2253 **6.6.1.2 Práticas leais de operação e responsabilidade social**

2254 Na área de responsabilidade social, as práticas leais de operação referem-se à maneira como a organização  
 2255 usa suas relações com outras organizações para promover resultados positivos. Os resultados positivos  
 2256 podem ser obtidos ao exercer liderança e promover a adoção de responsabilidade social de forma mais  
 2257 ampla em toda a sua esfera de influência.

### 2258 **6.6.2 Princípios e considerações**

2259 O comportamento ético é fundamental para o estabelecimento e sustentação de relações legítimas e  
 2260 produtivas entre organizações. Portanto, a observância, a promoção e o encorajamento de normas de  
 2261 comportamento ético estão implícitos em todas as práticas leais de operação. Evitar a corrupção e praticar o  
 2262 envolvimento político responsável dependem do respeito pelo estado de direito, adesão a normas éticas,  
 2263 prestação de contas e transparência. Concorrência leal e respeito pelos direitos de propriedade não podem  
 2264 ser atingidos se as organizações não lidarem umas com as outras de forma honesta, equitativa e com  
 2265 integridade.

### 2266 **6.6.3 Questão 1 das práticas leais de operação: Práticas anticorrupção**

#### 2267 **6.6.3.1 Descrição da questão**

2268 A corrupção é o abuso do poder recebido para a obtenção de vantagem pessoal. A corrupção pode assumir  
 2269 muitas formas. Exemplos de corrupção incluem suborno (pedido, oferta ou aceitação de propina em dinheiro  
 2270 ou espécie) envolvendo autoridades públicas ou pessoas no setor privado, conflito de interesses, fraude,  
 2271 lavagem de dinheiro, desvio de fundos, ocultação, obstrução da justiça e tráfico de influência.

2272 A corrupção mina a eficácia e reputação de uma organização e a torna sujeita a um processo criminal, assim  
 2273 como a sanções civis e administrativas. A corrupção pode resultar em violação dos direitos humanos, erosão  
 2274 de processos políticos, empobrecimento das sociedades e danos ao meio ambiente. Pode também distorcer  
 2275 a concorrência, a distribuição de riqueza e o crescimento econômico <sup>[41][44][45][46][120][121][131]</sup>.

#### 2276 **6.6.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

- 2277 Para evitar a corrupção, recomenda-se que a organização:
- 2278 — identifique os riscos de corrupção e implemente e mantenha políticas e práticas de combate à corrupção
  - 2279 e à extorsão;
  - 2280 — garanta que sua liderança dá o exemplo de anticorrupção e se compromete, estimula e supervisiona a
  - 2281 implementação de políticas anticorrupção;
  - 2282 — apoie e treine seus trabalhadores e representantes em seus esforços para erradicar o suborno e a
  - 2283 corrupção e dê incentivo ao progresso;
  - 2284 — conscientize seus empregados, representantes, empresas terceirizadas e fornecedores acerca da
  - 2285 corrupção e como combatê-la;
  - 2286 — garanta que a remuneração de seus empregados e representantes é adequada e referente somente a
  - 2287 serviços legítimos;
  - 2288 — estabeleça e mantenha um sistema eficaz de combate à corrupção;
  - 2289 — incentive seus empregados, parceiros, representantes e fornecedores a denunciar violações das políticas
  - 2290 da organização e tratamento anti-ético e injusto por parte da organização, adotando mecanismos que
  - 2291 permitam a denúncia e o acompanhamento do caso sem medo de represália;
  - 2292 — leve as violações de leis criminais ao conhecimento das autoridades judiciais competentes;
  - 2293 — trabalhe para combater a corrupção estimulando aqueles com quem a organização tem relações
  - 2294 operacionais a adotar práticas anticorrupção semelhantes.

#### 2295 **6.6.4 Questão 2 das práticas leais de operação: Envolvimento político responsável**

##### 2296 **6.6.4.1 Descrição da questão**

2297 As organizações podem apoiar os processos políticos públicos e estimular o desenvolvimento de políticas

2298 públicas que beneficiem a sociedade como um todo. Recomenda-se que a organização proíba o uso de

2299 influência indevida e evite comportamentos como manipulação, intimidação e coerção, que podem minar o

2300 processo político público.

2301

##### 2302 **6.6.4.2 Ações e expectativas relacionadas**

2303 Recomenda-se que a organização:

- 2304 — treine e conscientize seus empregados e representantes acerca de envolvimento e doações
- 2305 responsáveis para campanhas políticas e como lidar com conflitos de interesse;
- 2306 — seja transparente com relação a suas políticas e atividades ligadas a *lobby*, doações políticas e
- 2307 envolvimento político;
- 2308 — estabeleça e implemente políticas e diretrizes para gerir as atividades de pessoas contratadas para fazer
- 2309 *lobby* em nome da organização;
- 2310 — evite doações políticas que configurem uma tentativa de controlar, ou que possam ser percebidas como
- 2311 exercendo influência indevida sobre políticos ou formuladores de políticas em favor de causas
- 2312 específicas;
- 2313 — proíba atividades que envolvam desinformação, falsidade ideológica, ameaça ou compulsão.

#### 2314 **6.6.5 Questão 3 das práticas leais de operação: Concorrência leal**

##### 2315 **6.6.5.1 Descrição da questão**

2316 A concorrência leal e abrangente estimula a inovação, a eficiência, reduz os custos de produtos e serviços,

2317 garante que todas as organizações tenham oportunidades iguais, incentiva o desenvolvimento de novos ou  
 2318 melhores produtos ou processos e, no longo prazo, aumenta o crescimento econômico e o padrão de vida. A  
 2319 concorrência desleal arrisca abalar a reputação da organização junto a suas partes interessadas e poderá  
 2320 criar problemas jurídicos. Quando as organizações se recusam a adotar um comportamento de concorrência  
 2321 desleal, colaboram para criar um clima em que esse comportamento não é tolerado, e isso beneficia a todos.

2322 Há muitas formas de concorrência desleal. Alguns exemplos são: fixação de preço, quando as partes se  
 2323 mancomunam para vender o mesmo produto ou serviço pelo mesmo preço; licitação fraudulenta, quando as  
 2324 partes se mancomunam para manipular uma concorrência pública; e política de preços predatória, que  
 2325 significa a venda de um produto ou serviço a um preço muito baixo com a intenção de tirar concorrentes do  
 2326 mercado e impor sanções injustas aos concorrentes.

#### 2327 **6.6.5.2 Ações e expectativas relacionadas**

2328 Para promover a concorrência leal, recomenda-se que a organização:

2329 — conduza suas atividades de maneira coerente com as leis e regulamentos de concorrência e coopere  
 2330 com as autoridades competentes;

2331 — crie procedimentos e outras salvaguardas para evitar se envolver ou ser cúmplice em concorrência  
 2332 desleal;

2333 — promova a conscientização dos empregados acerca da importância de cumprir com as leis da  
 2334 concorrência e com a concorrência leal;

2335 — apoie práticas antitruste e antidumping, assim como políticas públicas que estimulem a concorrência;

2336 — tenha consciência do contexto social em que opera e não leve vantagem de condições sociais como a  
 2337 pobreza para obter vantagens competitivas injustas.

#### 2338 **6.6.6 Questão 4 das práticas leais de operação: Promoção da responsabilidade social na cadeia de valor**

##### 2340 **6.6.6.1 Descrição da questão**

2341 Uma organização pode influenciar outras organizações por meio de suas práticas e decisões de compra. Por  
 2342 meio de liderança e aconselhamento ao longo da cadeia de valor, ela pode promover a adoção e apoio a  
 2343 princípios e práticas de responsabilidade social.

2344 Recomenda-se que a organização considere os possíveis impactos ou consequências não premeditadas de  
 2345 suas práticas e decisões de compra em outras organizações e tome o devido cuidado para evitar ou  
 2346 minimizar quaisquer impactos negativos. Ela pode também estimular a demanda por produtos e serviços  
 2347 socialmente responsáveis. Essas ações não deveriam ser vistas como uma substituição do papel das  
 2348 autoridades de implementar e aplicar leis e regulamentos.

2349 Cada organização na cadeia de valor é responsável por cumprir com as leis e regulamentos aplicáveis e por  
 2350 seus próprios impactos na sociedade e no meio ambiente.

##### 2351 **6.6.6.2 Ações e expectativas relacionadas**

2352 Para promover a responsabilidade social em sua cadeia de valor, recomenda-se que a organização:

2353 — integre critérios éticos, sociais, ambientais e de igualdade de gênero, assim como de saúde e segurança,  
 2354 em suas políticas e práticas de compra, distribuição e contratação para melhorar a consistência com os  
 2355 objetivos de responsabilidade social;

2356 — estimule outras organizações a adotar políticas semelhantes, sem cair na concorrência desleal ao fazê-  
 2357 lo;

2358 — faça diligências devidas e monitoramentos apropriados das organizações com quem se relaciona para  
 2359 evitar colocar em risco os compromissos da organização com a responsabilidade social;

2360 — considere dar apoio a PMEs, inclusive conscientizando-as das questões da responsabilidade social,



- 2361 melhores práticas e assistência adicional (por exemplo, técnica, para capacitação ou outros recursos)  
2362 para atingir objetivos socialmente responsáveis quando apropriado;
- 2363 — participe ativamente na conscientização de organizações com quem se relaciona sobre princípios e  
2364 questões de responsabilidade social;
- 2365 — promova o tratamento justo e prático dos custos e benefícios de implementar práticas socialmente  
2366 responsáveis em toda a cadeia de valor, inclusive, quando possível, aumentando a capacidade das  
2367 organizações da cadeia de valor para atingir objetivos socialmente responsáveis. Isso inclui práticas de  
2368 compra adequadas, tais como assegurar que sejam pagos preços justos, que os prazos de entrega  
2369 sejam adequados e os contratos estáveis.
- 2370 **6.6.7 Questão 5 das práticas leais de operação: Respeito ao direito de propriedade**
- 2371 **6.6.7.1 Descrição da questão**
- 2372 O direito de propriedade é um direito humano reconhecido pela Declaração Universal dos Direitos Humanos.  
2373 O direito de propriedade abrange tanto a propriedade física quanto a intelectual e inclui participação em  
2374 terrenos e outros bens físicos, direitos autorais, patentes, indicação geográfica, recursos, direitos morais e  
2375 outros direitos. Engloba também reivindicações de propriedade mais amplas, como o conhecimento  
2376 tradicional de grupos específicos, tais como os povos indígenas, ou a propriedade intelectual de empregados  
2377 ou outros.
- 2378 O reconhecimento do direito de propriedade promove investimentos, segurança econômica e física, além de  
2379 estimular a criação e a inovação.
- 2380 **6.6.7.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2381 Recomenda-se que a organização:
- 2382 — implemente políticas e práticas que promovam respeito pelo direito de propriedade e conhecimento  
2383 tradicional;
- 2384 — faça investigações adequadas para ter certeza que detém titularidade legal para usar ou vender  
2385 propriedades;
- 2386 — não se engaje em atividades que violem o direito de propriedade, inclusive mal uso de uma posição  
2387 dominante, falsificação e pirataria;
- 2388 — pague uma remuneração justa pela propriedade que adquira ou use;
- 2389 — considere as expectativas da sociedade, os direitos humanos e as necessidades básicas do indivíduo ao  
2390 exercer e proteger seus direitos de propriedade intelectual e física.
- 2391 **6.7 Questões relativas ao consumidor**
- 2392 **6.7.1 Visão geral das questões relativas ao consumidor**
- 2393 **6.7.1.1 As organizações e questões relativas ao consumidor**
- 2394 As organizações que oferecem produtos e serviços aos consumidores, assim como a outros clientes, têm  
2395 responsabilidades para com esses consumidores e clientes. As questões que são mais aplicáveis aos  
2396 clientes que compram para fins comerciais são tratadas em 6.6. Questões mais apropriadas para pessoas  
2397 que compram para fins privados (consumidores) são tratadas nessa subseção. Isso não impede que as  
2398 partes tratadas tanto em 6.6 como nessa subseção possam ser aplicáveis tanto a clientes como a  
2399 consumidores.
- 2400 As responsabilidades incluem fornecer educação e informações precisas, usar informações de marketing e  
2401 processos contratuais justos, transparentes e úteis, e promover o consumo sustentável e o design de  
2402 produtos e serviços que ofereçam acesso a todos e cuidem, quando apropriado, dos mais vulneráveis e  
2403 desprivilegiados. O termo consumidor refere-se àqueles indivíduos ou grupos que fazem uso do produto de  
2404 decisões e atividades das organizações, e não necessariamente significa que os consumidores paguem em

2405 dinheiro por produtos e serviços. As responsabilidades também envolvem minimizar riscos decorrentes do  
 2406 uso de produtos e serviços por meio de procedimentos de design, fabricação, distribuição, prestação de  
 2407 informações, serviços de suporte, retirada de produto do mercado e *recall*. Muitas organizações coletam ou  
 2408 trabalham com informações pessoais e têm responsabilidade de proteger a segurança das informações e a  
 2409 privacidade dos consumidores.

2410 Os princípios dessa subseção se aplicam a todas as organizações em seu papel de servir os consumidores.  
 2411 Entretanto, as questões poderão ter uma relevância muito diferente, de acordo com o tipo de organização  
 2412 (como organizações privadas, serviços públicos, organizações locais voltadas ao bem-estar social e outras) e  
 2413 com as circunstâncias. As organizações têm oportunidades significativas de contribuir para o consumo  
 2414 sustentável e o desenvolvimento sustentável por meio dos produtos e serviços que oferecem e as  
 2415 informações que prestam, entre as quais informações sobre uso, reparos e descarte.

#### 2416 6.7.1.2 Questões relativas ao consumidor e responsabilidade social

2417 As questões de responsabilidade social relativas ao consumidor referem-se, entre outras, a práticas justas de  
 2418 marketing, proteção da saúde e segurança, consumo sustentável, solução de controvérsias e indenização,  
 2419 proteção de dados e privacidade, acesso a produtos e serviços essenciais, atendimento às necessidades dos  
 2420 consumidores vulneráveis e desprivilegiados e educação. As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção  
 2421 do Consumidor<sup>[155]</sup> fornecem informações fundamentais sobre questões relativas ao consumidor e consumo  
 2422 sustentável (vide Box 11).

2423

2424

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

2425 As **Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor** são o documento internacional mais  
 2426 importante na área de defesa do consumidor. A Assembleia Geral da ONU adotou essas Diretrizes em 1985  
 2427 por consenso. Em 1999, elas foram expandidas para incluir dispositivos sobre consumo sustentável. Elas  
 2428 conclamam os Estados a protegerem os consumidores contra perigos para sua saúde e segurança, promover  
 2429 e proteger os interesses econômicos dos consumidores, ajudá-los a fazerem escolhas fundamentadas,  
 2430 oferecer educação para o consumo, disponibilizar indenização efetiva ao consumidor, promover padrões de  
 2431 consumo sustentável e assegurar liberdade para formação de grupos de consumidores<sup>[154]</sup>.

2432 Esses princípios de proteção ao consumidor foram elaborados e detalhados ao longo do texto das Diretrizes  
 2433 das Nações Unidas, e são normalmente chamados de “direitos do consumidor”<sup>[144]</sup>.

#### 2434 6.7.2 Princípios e considerações

##### 2435 6.7.2.1 Princípios

2436 As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor e o Pacto Internacional dos Direitos  
 2437 Econômicos, Sociais e Culturais<sup>[144]</sup> expressam princípios que deveriam orientar as práticas socialmente  
 2438 responsáveis em relação às necessidades legítimas dos consumidores, entre as quais a satisfação de  
 2439 necessidades básicas e o direito de cada um a um padrão de vida com alimentação, moradia e vestuário  
 2440 adequados, além do direito à melhoria contínua das condições de vida e à disponibilidade de produtos e  
 2441 serviços essenciais, inclusive financeiros. Os princípios também incluem o direito à promoção do  
 2442 desenvolvimento socioeconômico justo, equitativo e sustentável e à proteção ambiental. Essas necessidades  
 2443 legítimas incluem:

2444 — **segurança** É o direito de acesso a produtos não perigosos e de proteção dos consumidores contra  
 2445 perigos para sua saúde e segurança provenientes de processos de produção, produtos e serviços;

2446 — **ser informado** É o acesso dos consumidores a informações adequadas que lhes permitam fazer  
 2447 escolhas fundamentadas de acordo com seus desejos e necessidades e de serem protegidos contra  
 2448 propaganda ou rotulagem desonesta ou enganosa;

2449 — **fazer escolhas** É a promoção e proteção dos direitos econômicos dos consumidores, inclusive a  
 2450 capacidade de escolher a partir de uma série de produtos e serviços oferecidos a preços competitivos  
 2451 com garantia de qualidade satisfatória;

2452 — **ser ouvido** É a liberdade de criar grupos ou organizações de consumidores ou similares e a

- 2453 oportunidade dessas organizações apresentarem seus pontos de vista nos processos decisórios que os  
 2454 afetem, especialmente na elaboração e aplicação de políticas governamentais e no desenvolvimento de  
 2455 produtos e serviços;
- 2456 — **indenização** É a disponibilidade de uma efetiva indenização ao consumidor, especialmente na forma de  
 2457 pagamento justo para reivindicações procedentes, inclusive indenização por falsidade ideológica, bens  
 2458 mal produzidos ou serviços insatisfatórios;
- 2459 — **educação** Educação para o consumo, inclusive educação sobre os impactos ambientais, sociais e  
 2460 econômicos das escolhas do consumidor, que possibilite aos consumidores fazer escolhas  
 2461 fundamentadas e independentes de produtos e serviços, estando ciente de seus direitos e  
 2462 responsabilidades básicos e de como agir sobre eles;
- 2463 — **um ambiente saudável** Esse é um ambiente que não ameace o bem-estar das gerações atuais e  
 2464 futuras<sup>[160]</sup>. O consumo sustentável visa atender as necessidades das gerações presentes e futuras de  
 2465 produtos e serviços de uma forma que seja econômica, social e ambientalmente sustentável.
- 2466 Os princípios adicionais incluem:
- 2467 — **respeito pelo direito à privacidade** Extraído do Artigo 12 da Declaração Universal dos Direitos  
 2468 Humanos <sup>[156]</sup>, que afirma que ninguém deve estar sujeito a interferência arbitrária em sua  
 2469 privacidade, família, lar ou correspondência, ou a ataques à sua honra e reputação, e que todos têm  
 2470 o direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques;
- 2471 — **abordagem preventiva** Extraída da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento <sup>[158]</sup>  
 2472 e subsequentes declarações e acordos <sup>[130][145][172]</sup>, que desenvolvem o conceito de que, onde houver  
 2473 ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, a falta de total  
 2474 certeza científica não deveria ser usada como motivo para postergar medidas economicamente  
 2475 rentáveis para evitar degradação ambiental ou danos à saúde humana. Ao considerar a relação  
 2476 custo-benefício de uma medida, recomenda-se que a organização considere os custos e benefícios  
 2477 de longo prazo dessa medida, e não somente os custos econômicos de curto prazo para a  
 2478 organização;
- 2479 — **promoção da igualdade de gêneros e autonomia das mulheres** Extraído da Declaração Universal  
 2480 dos Direitos Humanos (vide Boxes 2 e 6) e dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. Fornece  
 2481 uma base adicional para análise das questões relativas ao consumidor e prevenção da perpetuação  
 2482 de estereótipos de gênero (vide também Box 12);
- 2483 — **promoção de design universal** É o design de produtos e ambientes a serem utilizados por todas as  
 2484 pessoas, o máximo possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado. Há sete  
 2485 princípios do design universal: uso equitativo, flexibilidade no uso, simples e intuitivo, informação  
 2486 perceptível, tolerância ao erro, baixo esforço físico e tamanho e espaço para aproximação e uso  
 2487 <sup>[40][134]</sup>.
- 2488 **6.7.2.2 Considerações**
- 2489 Embora seja responsabilidade primordial do Estado assegurar que o direito à satisfação das necessidades  
 2490 básicas seja respeitado, a organização pode contribuir para o cumprimento desse direito. Particularmente em  
 2491 áreas em que o Estado não satisfaça adequadamente as necessidades básicas das pessoas, recomenda-se  
 2492 que a organização seja sensível ao impacto de suas atividades na capacidade das pessoas de satisfazer  
 2493 essas necessidades. A organização também não deveria prejudicar essa capacidade.
- 2494 Grupos vulneráveis têm habilidades diferentes e, em seu papel de consumidores, os grupos vulneráveis (vide  
 2495 6.3.7.2) apresentam necessidades específicas a serem atendidas e podem, em alguns casos, requerer  
 2496 produtos e serviços personalizados. Eles têm necessidades especiais porque poderão não saber seus  
 2497 direitos e responsabilidades ou poderão ser incapazes de agir com base em seu conhecimento. Eles poderão  
 2498 também estar inconscientes ou serem incapazes de avaliar possíveis riscos associados com produtos ou  
 2499 serviços para fazer julgamentos equilibrados.
- 2500 **6.7.3 Questão 1 relativa ao consumidor: Marketing justo, informações factuais e não tendenciosas**  
 2501 **e práticas contratuais justas**

2502 **6.7.3.1 Descrição da questão**

2503 Marketing justo, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas fornecem informações  
 2504 sobre produtos e serviços de uma maneira que possa ser compreendida pelos consumidores. Isso permite  
 2505 aos consumidores tomar decisões fundamentadas sobre consumo e compras e comparar as características  
 2506 dos diferentes produtos e serviços. Processos contratuais justos visam proteger os legítimos interesses tanto  
 2507 dos fornecedores como dos consumidores ao mitigar os desequilíbrios no poder de negociação entre as  
 2508 partes. O marketing responsável poderá implicar o fornecimento de informações sobre os impactos  
 2509 socioeconômicos e ambientais em todo o ciclo de vida e ao longo da cadeia de valor. Detalhes dos produtos  
 2510 e serviços fornecidos pelos fornecedores desempenham um papel importante nas decisões de compra  
 2511 porque essas informações poderão ser os únicos dados prontamente disponíveis para os consumidores.  
 2512 Marketing e informações que sejam injustos, incompletos, ardilosos ou enganosos podem resultar na compra  
 2513 de produtos e serviços que não satisfaçam as necessidades dos consumidores e resultem em perda de  
 2514 dinheiro, recursos e tempo <sup>[122][124]</sup>, podendo, ainda, ser prejudiciais ao consumidor ou ao meio ambiente.  
 2515 Podem também levar a uma queda na confiança do consumidor, fazendo com que ele não saiba em quem ou  
 2516 em que acreditar. Isso pode afetar negativamente o crescimento dos mercados de produtos e serviços mais  
 2517 sustentáveis.

2518 **6.7.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

2519 Ao comunicar-se com os consumidores, recomenda-se que a organização:

- 2520 — não se envolva em nenhuma prática que seja ardilosa, enganosa, fraudulenta ou injusta, obscura ou  
 2521 ambígua, inclusive omissão de informações cruciais;
- 2522 — consinta em compartilhar informações relevantes de forma transparente que permitam o fácil acesso e  
 2523 comparações para uma escolha fundamentada do consumidor;
- 2524 — identifique claramente propaganda e marketing;
- 2525 — divulgue abertamente o total de preços e impostos, termos e condições dos produtos e serviços (assim  
 2526 como todos os acessórios necessários para o uso) e os custos de entrega. Ao oferecer crédito ao  
 2527 consumidor, fornecer detalhes da taxa real de juros anual, assim como a taxa média de juros cobrada,  
 2528 que inclui todos os custos envolvidos, valor a ser pago, número de prestações e as datas de vencimento  
 2529 das prestações;
- 2530 — fundamente alegações ou afirmações fornecendo fatos e informações pertinentes quando solicitados;
- 2531 — não use texto, áudio ou imagens que perpetuem os estereótipos, como os referentes a gênero, religião,  
 2532 raça, deficiências ou relacionamentos pessoais;
- 2533 — dê importância especial na propaganda e marketing aos interesses de grupos vulneráveis, entre os quais  
 2534 crianças, e não se envolva em atividades que prejudiquem seus interesses;
- 2535 — forneça informações completas, precisas e compreensíveis que possam ser comparadas em idiomas  
 2536 oficiais ou comumente usados nos pontos de venda e que sigam regulamentos aplicáveis sobre:
- 2537 — todos os aspectos importantes dos produtos e serviços, inclusive produtos financeiros e de  
 2538 investimento, idealmente levando em conta todo o ciclo de vida;
- 2539 — os principais aspectos de qualidade dos produtos e serviços determinados por procedimentos de  
 2540 testes padronizados e comparados, quando possível, com o desempenho médio ou a melhor prática.  
 2541 Recomenda-se que a prestação de tais informações se limite a circunstâncias apropriadas e práticas  
 2542 e colabore com os consumidores;
- 2543 — aspectos referentes a saúde e segurança dos produtos e serviços, tais como usos potencialmente  
 2544 perigosos, materiais perigosos e produtos químicos perigosos contidos ou lançados pelos produtos  
 2545 durante seu ciclo de vida;
- 2546 — informações referentes à acessibilidade dos produtos e serviços;
- 2547 — a localização da organização, seu endereço postal, telefone e e-mail, quando se tratar de venda à  
 2548 distância nacional ou internacional, inclusive pela Internet, comércio eletrônico ou reembolso postal.

- 2549 — utilize contratos que;
- 2550 — sejam redigidos em linguagem clara, legível e compreensível;
- 2551 — não incluam cláusulas contratuais injustas, tais como isenção injusta de responsabilidade, o direito de
- 2552 alterar unilateralmente preços e condições, a transferência de risco de insolvência para os
- 2553 consumidores ou prazos contratuais indevidamente longos, e evitem práticas de empréstimo
- 2554 predatórias que contenham taxas de crédito irrazoáveis;
- 2555 — forneçam informações claras e suficientes sobre preços, características, termos, condições, custos,
- 2556 duração do contrato e dos prazos para cancelamento.

## 2557 **6.7.4 Questão 2 relativa ao consumidor: Proteção à saúde e segurança do consumidor**

### 2558 **6.7.4.1 Descrição da questão**

2559 A proteção da saúde e segurança do consumidor envolve o fornecimento de produtos e serviços que sejam  
 2560 seguros e que não ofereçam riscos inaceitáveis de perigo quando usados ou consumidos. Recomenda-se  
 2561 que a proteção cubra tanto o uso pretendido como o uso errado previsível <sup>[124][155]</sup>. Instruções claras de uso  
 2562 seguro, inclusive montagem e manutenção, são também uma parte importante da proteção da saúde e  
 2563 segurança.

2564 A reputação da organização poderá ser diretamente afetada pelo impacto de seus produtos e serviços na  
 2565 saúde e segurança do consumidor.

2566 Recomenda-se que os produtos e serviços sejam seguros, independentemente de estarem em vigor  
 2567 exigências legais de segurança. A segurança inclui a previsão de possíveis riscos de modo a evitar danos ou  
 2568 perigos. Como nem todos os riscos podem ser previstos ou eliminados, recomenda-se que as medidas de  
 2569 proteção à segurança incluam mecanismos de retirada de produtos do mercado e *recall*.

### 2570 **6.7.4.2 Ações e expectativas relacionadas**

2571 Ao proteger a saúde e segurança dos consumidores, recomenda-se que a organização tome as medidas a  
 2572 seguir e dê atenção especial a grupos vulneráveis (com atenção especial a crianças) que podem não ter a  
 2573 capacidade de reconhecer ou avaliar possíveis perigos. É recomendado que a organização:

- 2574 — forneça produtos e serviços que, sob condições de uso normais e razoavelmente previsíveis, sejam
- 2575 seguros para os usuários, outras pessoas, suas propriedades, e para o meio ambiente;

- 2576 — avalie a adequação de leis, regulamentos, normas e outras especificações de saúde e segurança para
- 2577 contemplar todos os aspectos de saúde e segurança <sup>[1][2][3][34][35]</sup>. Recomenda-se que a organização
- 2578 exceda essas exigências mínimas de segurança quando houver evidência que a superação dessas
- 2579 exigências atingiria uma proteção significativamente melhor, como demonstrado pela ocorrência de
- 2580 acidentes envolvendo produtos ou serviços que estão em conformidade com exigências mínimas, ou a
- 2581 disponibilidade de produtos ou designs de produtos que possam reduzir o número ou a gravidade dos
- 2582 acidentes;

- 2583 — quando um produto, após ter sido lançado no mercado, apresentar um perigo imprevisto, tiver um defeito
- 2584 grave ou contiver informações enganosas ou falsas, suspenda a prestação do serviço ou retire todos os
- 2585 produtos que estiverem ainda na rede de distribuição. Recomenda-se que a organização faça um *recall*
- 2586 dos produtos usando medidas e meios apropriados para atingir o público que comprou o produto ou usou
- 2587 o serviço e indenize os consumidores por perdas e danos sofridos. Medidas de rastreabilidade na cadeia
- 2588 de valor poderão ser pertinentes e úteis;

- 2589 — minimize os riscos no design dos produtos:

- 2590 — identificando o(os) provável(is) grupo(s) de usuários, o uso pretendido e o uso errado razoavelmente
- 2591 previsível do processo, produto ou serviço, assim como os perigos contidos em todos os estágios e
- 2592 condições de uso do produto ou serviço e, em alguns casos, fornecendo produtos e serviços
- 2593 especialmente personalizados para grupos vulneráveis;

- 2594 — calculando e avaliando o risco para cada grupo de usuários ou contatos, inclusive gestantes, dentre

- 2595 os perigos identificados;
- 2596 — reduzindo o risco usando a seguinte ordem de prioridade: design inerentemente seguro, dispositivos  
2597 de proteção e informações para usuários;
- 2598 — garanta o design apropriado das informações contidas nos produtos e serviços levando em conta  
2599 necessidades diferentes dos consumidores e respeitando as capacidades diferentes ou limitadas dos  
2600 consumidores, especialmente em termos de tempo disponível para o processo de informação;
- 2601 — no desenvolvimento do produto, evite o uso de produtos químicos que sejam perigosos, entre os quais  
2602 produtos carcinogênicos, mutagênicos, tóxicos para a reprodução ou que sejam persistentes e  
2603 bioacumulativos. Se produtos contendo esses elementos químicos forem oferecidos para venda,  
2604 recomenda-se que sejam claramente rotulados;
- 2605 — conforme apropriado, faça uma avaliação do risco à saúde humana de produtos e serviços antes da  
2606 introdução de novos materiais, tecnologias ou métodos de produção e, quando apropriado, disponibilize a  
2607 documentação aos consumidores;
- 2608 — transmita informações vitais de segurança para os consumidores sempre que possível usando símbolos,  
2609 preferencialmente aqueles internacionalmente acordados, além das informações textuais;
- 2610 — instrua os consumidores sobre o uso apropriado de produtos e advirta-os sobre os riscos envolvidos no  
2611 uso pretendido ou normalmente previsível;
- 2612 — adote medidas que evitem que os produtos se tornem inseguros devido a manuseio ou armazenamento  
2613 indevido quando estiverem aos cuidados dos consumidores.
- 2614 **6.7.5 Questão 3 relativa ao consumidor: Consumo sustentável**
- 2615 **6.7.5.1 Descrição da questão**
- 2616 O consumo sustentável é o consumo de produtos e recursos em taxas coerentes com o desenvolvimento  
2617 sustentável. O conceito foi promovido pelo Princípio 8 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e  
2618 Desenvolvimento <sup>[158]</sup>, que afirma que, para atingir um desenvolvimento sustentável e uma maior qualidade  
2619 de vida para todos, os Estados deveriam reduzir e eliminar padrões insustentáveis de produção e consumo.  
2620 O conceito de consumo sustentável também inclui uma preocupação com o bem-estar animal, respeitando  
2621 sua integridade física e evitando crueldade <sup>[175]</sup>.
- 2622 O papel da organização no consumo sustentável surge dos produtos e serviços que ela oferece, seus ciclos  
2623 de vida, cadeias de valor e da natureza das informações que presta aos consumidores.
- 2624 As atuais taxas de consumo são claramente insustentáveis, contribuindo para danos ambientais e exaustão  
2625 de recursos. Os consumidores desempenham um papel importante no desenvolvimento sustentável ao  
2626 considerar fatores éticos, sociais, econômicos e ambientais com base em informações precisas para fazer  
2627 suas escolhas e tomar suas decisões de compra.
- 2628 **6.7.5.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2629 Para contribuir com o consumo sustentável, recomenda-se que a organização, quando apropriado:
- 2630 — promova educação eficaz que possibilite aos consumidores compreender os impactos de suas escolhas  
2631 de produtos e serviços no seu bem-estar e no meio ambiente. Conselhos práticos podem ser fornecidos  
2632 sobre como modificar padrões de consumo e fazer as mudanças necessárias;
- 2633 — ofereça aos consumidores produtos e serviços benéficos social e ambientalmente, considerando todo o  
2634 ciclo de vida, e reduza os impactos negativos na sociedade e no meio ambiente das seguintes formas:
- 2635 — eliminando, sempre que possível, ou minimizando todos os impactos negativos na saúde e no meio  
2636 ambiente de seus produtos e serviços, e quando alternativas menos nocivas e mais eficientes  
2637 existirem, oferecendo a escolha de produtos ou serviços com menos efeitos adversos na sociedade e  
2638 no meio ambiente;
- 2639 — criando produtos e embalagens que possam ser facilmente usados, reutilizados, reparados ou

- 2640 reciclados e, se possível, oferecendo ou sugerindo serviços de reciclagem e descarte;
- 2641 — dando preferência a suprimentos que contribuam para o desenvolvimento sustentável;
- 2642 — oferecendo produtos de alta qualidade com ciclo de vida mais longo a preços competitivos;
- 2643 — fornecendo aos consumidores informações cientificamente confiáveis, consistentes, verdadeiras,  
2644 precisas, comparáveis e verificáveis sobre os fatores ambientais e sociais relacionados à produção e  
2645 entrega de seus produtos ou serviços, inclusive, quando apropriado, informações sobre eficiência de  
2646 recursos, levando em conta a cadeia de valor<sup>[12][13][14][15]</sup>;
- 2647 — fornecendo aos consumidores informações sobre os produtos e serviços como: impactos de  
2648 desempenho na saúde, país de origem, eficiência energética (quando aplicável), conteúdo ou  
2649 ingredientes (inclusive, quando apropriado, o uso de organismos geneticamente modificados e  
2650 nanopartículas), aspectos referentes ao bem-estar animal (inclusive, quando apropriado, o uso de  
2651 testes em animais) e uso seguro, manutenção, armazenamento e descarte de produtos e suas  
2652 embalagens;
- 2653 — fazendo uso de sistemas de rotulagem confiáveis, eficazes e verificados externamente ou outros  
2654 sistemas de verificação como, por exemplo, selos verdes ou atividades de auditoria, para comunicar  
2655 aspectos ambientais positivos, eficiência energética e outras características social e ambientalmente  
2656 benéficas de produtos e serviços<sup>[13][14][15]</sup>;

2657 **6.7.6 Questão 4 relativa ao consumidor: Atendimento e suporte ao consumidor e solução de**  
2658 **reclamações e controvérsias**

2659 **6.7.6.1 Descrição da questão**

2660 Atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias são os mecanismos que a  
2661 organização usa para tratar das necessidades dos consumidores após a compra ou fornecimento dos  
2662 produtos e serviços. Tais mecanismos incluem instalação adequada, diferentes tipos de garantias, suporte  
2663 técnico referente ao uso, assim como cláusulas dispendo sobre devolução, reparos e manutenção.

2664 Os produtos e serviços que não têm um desempenho satisfatório, seja devido a falhas ou quebras ou como  
2665 resultado de uso errado, poderão resultar em uma violação dos direitos do consumidor, assim como perda de  
2666 dinheiro, recursos e tempo.

2667 Os fornecedores de produtos e serviços podem aumentar a satisfação do consumidor e reduzir o nível de  
2668 reclamações oferecendo produtos e serviços de alta qualidade. Recomenda-se que eles informem  
2669 claramente os consumidores sobre o uso adequado e sobre recursos e soluções no caso de desempenho  
2670 deficiente. Eles podem também monitorar a eficiência de seus serviços de pós-venda, suporte técnico e  
2671 procedimentos de solução de controvérsias por meio de pesquisas de opinião junto a seus usuários<sup>[124][127]</sup>.

2672 **6.7.6.2 Ações e expectativas relacionadas**

2673 Recomenda-se que a organização:

- 2674 — tome medidas para evitar reclamações<sup>[4]</sup> oferecendo aos consumidores, inclusive aos que adquiriram os  
2675 produtos por meio de venda à distância, a opção de devolver os produtos dentro de um determinado  
2676 prazo ou obter outras soluções apropriadas;
- 2677 — analise as reclamações e melhore as práticas em resposta a essas reclamações;
- 2678 — se for apropriado, ofereça garantias que ultrapassem o prazo de garantia exigido por lei e que sejam  
2679 apropriadas para a expectativa de vida útil do produto;
- 2680 — comunique claramente aos consumidores como eles podem ter acesso aos serviços e suporte técnico  
2681 pós-venda, assim como mecanismos de solução de controvérsias e indenizações<sup>[5][6]</sup>;
- 2682 — ofereça sistemas de suporte técnico e aconselhamento adequados e eficientes;
- 2683 — ofereça manutenção e reparos a um preço razoável e em local acessível e disponibilize prontamente

- 2684 informações sobre a perspectiva de disponibilidade de peças sobressalentes para os produtos;
- 2685 — use procedimentos alternativos de solução de controvérsias, solução de conflitos e indenização que  
2686 estejam baseados em normas nacionais ou internacionais, sejam gratuitos ou tenham um preço mínimo  
2687 para os consumidores <sup>[5][6]</sup> e que não exijam que os consumidores abram mão de seus direitos de buscar  
2688 recursos jurídicos.

2689

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

2690 A família ISO de normas de gestão de qualidade contém um conjunto de três normas de diretrizes (*guidance*  
2691 *standards*) referentes a: códigos de satisfação do cliente (concebidas para diminuir a probabilidade de  
2692 reclamações); gestão de reclamações; e solução de controvérsias externas (nas situações em que as  
2693 reclamações não podem ser resolvidas dentro da organização). Juntas, as três normas oferecem uma  
2694 abordagem sistemática para prevenção e gestão de reclamações e solução de controvérsias. As  
2695 organizações podem também usar uma ou mais dessas normas, dependendo de suas necessidades e  
2696 circunstâncias. As orientações nessas normas ajudam as organizações a cumprir suas obrigações de  
2697 indenizar os consumidores e de dar-lhes a oportunidade de serem ouvidos. As normas são as seguintes:

- 2698 — ISO 10001, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for*  
2699 *organizations* <sup>[4]</sup>. Essa Norma Internacional ajuda as organizações a desenvolver e implementar códigos  
2700 de conduta eficazes, justos e precisos.
- 2701 — ISO 10002, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in*  
2702 *organizations* <sup>[5]</sup>. Essa Norma Internacional fornece orientações sobre como as organizações podem justa  
2703 e eficazmente lidar com reclamações contra seus produtos e serviços.
- 2704 — ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to*  
2705 *organizations* <sup>[6]</sup>. Essa Norma Internacional contempla situações em que as organizações são incapazes  
2706 de resolver reclamações através de seus mecanismos internos de gestão de reclamações.

## 2707 **6.7.7 Questão 5 relativa ao consumidor: Proteção e privacidade dos dados do consumidor**

### 2708 **6.7.7.1 Descrição da questão**

2709 A proteção e privacidade dos dados do consumidor visam salvaguardar os direitos de privacidade do  
2710 consumidor limitando os tipos de informações que são coletadas e as formas como tais informações são  
2711 obtidas, usadas e guardadas. O crescente uso de comunicação eletrônica (inclusive para operações  
2712 financeiras), testes genéticos, assim como o crescimento de bases de dados de larga escala, gera  
2713 preocupação de como a privacidade do consumidor pode ser protegida, especialmente no tocante a  
2714 informações pessoalmente identificáveis <sup>[36][123][124][125]</sup>.

2715 As organizações podem ajudar a manter sua credibilidade e a confiança do consumidor através do uso de  
2716 sistemas rigorosos para obtenção, uso e proteção de dados do consumidor.

### 2717 **6.7.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

2718 Para evitar que a coleta e o processamento de dados pessoais violem a privacidade, recomenda-se que a  
2719 organização:

- 2720 — limite a coleta de dados pessoais a informações que sejam essenciais para o fornecimento dos produtos  
2721 e serviços ou prestadas com o consentimento expresso e voluntário do consumidor;
- 2722 — abstenha-se de vincular o uso de serviços ou ofertas especiais ao consentimento por parte do  
2723 consumidor para o uso indesejado de dados para fins de marketing;
- 2724 — somente obtenha dados por meios legais e justos;
- 2725 — especifique os fins para que os dados pessoais são coletados, antes ou no momento da coleta de dados;
- 2726 — não divulgue, disponibilize ou use, de qualquer outra forma, os dados pessoais para outros fins que não  
2727 os especificados, inclusive marketing, salvo com o consentimento expresso e voluntário do consumidor  
2728 ou quando exigido por lei;



- 2729 — dê aos consumidores o direito de confirmar se a organização tem dados seus e questionar esses dados,  
 2730 conforme definido na legislação. Se o questionamento estiver correto, os dados deveriam ser apagados,  
 2731 retificados, complementados ou corrigidos, conforme apropriado;
- 2732 — proteja os dados pessoais por meio de medidas adequadas de segurança;
- 2733 — seja transparente acerca de desdobramentos, práticas e políticas referentes aos dados pessoais e  
 2734 ofereça formas rápidas de esclarecer a existência, natureza e principais usos dos dados pessoais;
- 2735 — divulgue a identidade e localização costumeira da pessoa responsável pela proteção dos dados na  
 2736 organização (às vezes chamada controlador de dados) e responsabilize essa pessoa pelo cumprimento  
 2737 das medidas acima.

## 2738 **6.7.8 Questão 6 relativa ao consumidor: Acesso a serviços essenciais**

### 2739 **6.7.8.1 Descrição da questão**

2740 Embora o Estado seja responsável por assegurar que o direito à satisfação das necessidades básicas seja  
 2741 respeitado, há muitos locais e condições em que o Estado não garante que esse direito seja protegido.  
 2742 Mesmo onde a satisfação de algumas necessidades básicas, como saúde, é protegida, o direito a serviços  
 2743 essenciais como eletricidade, gás, água, serviços de efluentes, drenagem, esgoto e comunicação poderá não  
 2744 ser totalmente desfrutado. A organização pode contribuir com o cumprimento desse direito<sup>[155]</sup>.

### 2745 **6.7.8.2 Ações e expectativas relacionadas**

2746 Recomenda-se que a organização que presta serviços essenciais proceda da seguinte forma:

- 2747 — não desconecte serviços essenciais por não pagamento sem dar a oportunidade ao consumidor ou grupo  
 2748 de consumidores de buscar um prazo razoável para fazer o pagamento. Recomenda-se que a  
 2749 organização não recorra à desconexão coletiva dos serviços que penalize todos os consumidores  
 2750 independentemente do pagamento;
- 2751 — ao definir preços e tarifas, ofereça, sempre que permitido, uma tarifa que subsidie as pessoas carentes;
- 2752 — opere de forma transparente, prestando informações referentes à definição de preços e tarifas;
- 2753 — expanda sua cobertura e forneça a mesma qualidade e nível de serviços, sem discriminação, para todos  
 2754 os grupos de consumidores;
- 2755 — administre toda redução ou interrupção do fornecimento de forma equitativa, evitando a discriminação  
 2756 contra quaisquer grupos de consumidores;
- 2757 — mantenha e modernize seus sistemas para ajudar a evitar falhas na prestação do serviço.

## 2758 **6.7.9 Questão 7 relativa ao consumidor: Educação e conscientização**

### 2759 **6.7.9.1 Descrição da questão**

2760 As iniciativas de educação e conscientização permitem aos consumidores ficar bem informados, conscientes  
 2761 de seus direitos e responsabilidades, mais próximos de assumir um papel ativo e de conseguir tomar  
 2762 decisões de compra com conhecimento de causa, além de consumir de forma mais responsável. Os  
 2763 consumidores desfavorecidos nas áreas rural e urbana, entre os quais os consumidores de baixa renda e os  
 2764 com baixo nível de alfabetização, têm necessidades especiais de educação e uma maior conscientização.  
 2765 Toda vez que houver um contrato formal entre a organização e um consumidor, recomenda-se que a  
 2766 organização verifique que o consumidor esteja devidamente informado de seus direitos e obrigações.

2767 O objetivo da educação para o consumo não é somente transferir conhecimento, mas também ensinar os  
 2768 consumidores como agir na prática com esse conhecimento. Isso inclui desenvolver a capacidade de avaliar  
 2769 produtos e serviços e de fazer comparações. Ela também visa conscientizar sobre o impacto das escolhas de  
 2770 consumo nos outros e no desenvolvimento sustentável<sup>[154]</sup>. A educação não isenta a organização de se  
 2771 responsabilizar se um consumidor for prejudicado ao utilizar produtos e serviços.

2772 **6.7.9.2 Ações e expectativas relacionadas**

- 2773 Ao educar os consumidores, recomenda-se que, quando apropriado, a organização aborde:
- 2774 — saúde e segurança, inclusive os perigos dos produtos;
  - 2775 — informações sobre leis e regulamentos apropriados, formas de obtenção de indenização e órgãos e  
2776 organizações de defesa do consumidor;
  - 2777 — rotulagem e informações sobre produtos e serviços fornecidas em manuais e instruções;
  - 2778 — informações sobre pesos e medidas, preços, qualidade, condições de crédito e disponibilidade de  
2779 serviços essenciais;
  - 2780 — informações sobre riscos associados ao uso e como tomar precauções;
  - 2781 — produtos e serviços financeiros e de investimento;
  - 2782 — proteção ambiental;
  - 2783 — uso eficiente de materiais, energia e água;
  - 2784 — consumo sustentável;
  - 2785 — descarte adequado de embalagens, resíduos e produtos.

2786 **6.8 Envolvimento comunitário e desenvolvimento**

2787 **6.8.1 Visão geral do envolvimento comunitário e desenvolvimento**

2788 É amplamente aceito hoje em dia que as organizações devem ter um relacionamento com as comunidades  
2789 onde operam. Recomenda-se que esse relacionamento seja baseado no envolvimento com a comunidade  
2790 para contribuir com o seu desenvolvimento. O envolvimento comunitário, seja individualmente ou por meio de  
2791 associações visando melhorar o bem público, ajuda a fortalecer a sociedade civil. As organizações que se  
2792 engajam de maneira respeitosa com a comunidade e suas instituições refletem e reforçam valores  
2793 democráticos e cívicos.

2794 Comunidade nessa subseção refere-se a assentamentos residenciais ou outros assentamentos sociais  
2795 localizados em uma área geográfica que tem proximidade física com as instalações de uma organização ou  
2796 está dentro das áreas de impacto de uma organização. A área e os membros da comunidade afetados pelos  
2797 impactos da organização irão variar de acordo com o contexto e, principalmente, de acordo com o tamanho e  
2798 a natureza desses impactos. Entretanto, de modo geral, o termo comunidade pode também ser entendido  
2799 como um grupo de pessoas que têm características comuns como, por exemplo, uma comunidade “virtual”  
2800 vinculada a uma determinada questão.

2801 O envolvimento comunitário e desenvolvimento é parte integrante do desenvolvimento sustentável como um  
2802 todo.

2803 O envolvimento com a comunidade vai além de identificar e engajar partes interessadas com relação aos  
2804 impactos das operações da organização. Ele também inclui apoio e a construção de um relacionamento com  
2805 a comunidade. Acima de tudo, ele pressupõe o reconhecimento do valor da comunidade. Recomenda-se que  
2806 o envolvimento da organização com a comunidade provenha do reconhecimento que a organização é uma  
2807 parte interessada da comunidade e tem interesses em comum com a comunidade.

2808 A contribuição da organização para o desenvolvimento da comunidade pode ajudar a promover um maior  
2809 nível de bem-estar na comunidade. O desenvolvimento, entendido de uma maneira ampla, é a melhoria na  
2810 qualidade de vida de uma população. O desenvolvimento da comunidade não é um processo linear. É um  
2811 processo de longo prazo em que interesses diferentes e conflitantes estarão presentes. Há características  
2812 históricas e culturais que tornam cada comunidade singular e que irão influenciar as possibilidades de seu  
2813 futuro. O desenvolvimento da comunidade é, portanto, o resultado de aspectos sociais, políticos, econômicos  
2814 e culturais e depende das características das forças sociais envolvidas. As partes interessadas da  
2815 comunidade poderão ter interesses diferentes, até mesmo conflitantes. É necessário compartilhar as  
2816 responsabilidades para promover o bem-estar da comunidade como um objetivo comum.

2817 Questões de desenvolvimento da comunidade com que a organização pode contribuir incluem a geração de  
 2818 emprego através da expansão e diversificação das atividades econômicas e do desenvolvimento tecnológico.  
 2819 Ela também pode contribuir por meio de investimentos sociais em geração de riqueza e renda através de  
 2820 iniciativas de desenvolvimento econômico local; expansão de programas de educação e capacitação;  
 2821 promoção e preservação da cultura e das artes; e prestação e/ou promoção de serviços de saúde para a  
 2822 comunidade. O desenvolvimento da comunidade poderá incluir o fortalecimento institucional da comunidade,  
 2823 seus grupos e fóruns coletivos, programas culturais e socioambientais, além de redes locais envolvendo  
 2824 várias instituições.

2825 O desenvolvimento é geralmente impulsionado quando as forças sociais em uma comunidade lutam para  
 2826 promover a participação pública e visam direitos iguais e padrões de vida dignos para todos os cidadãos,  
 2827 sem discriminação. É um processo interno à comunidade que leva em conta relações existentes e supera  
 2828 barreiras ao gozo dos direitos. O desenvolvimento da comunidade é ampliado pelo comportamento  
 2829 socialmente responsável.

2830 Investimento social que contribui com o desenvolvimento das comunidades pode manter e fortalecer o  
 2831 relacionamento da organização com suas comunidades e poderá, ou não, estar associado com as principais  
 2832 atividades de uma organização (vide 6.8.9).

2833 Apesar de alguns aspectos das ações discutidas nessa seção poderem ser compreendidos como filantropia,  
 2834 atividades filantrópicas por si só não atingem o objetivo de integrar responsabilidade social na organização  
 2835 (conforme discutido em 3.3.4).

## 2836 **6.8.2 Princípios e considerações**

### 2837 **6.8.2.1 Princípios**

2838 Além dos princípios apresentados na Seção 4, os seguintes princípios específicos aplicam-se ao  
 2839 envolvimento comunitário e ao desenvolvimento. Recomenda-se que a organização:

2840 — aborde o envolvimento comunitário e o desenvolvimento considerando-se parte da comunidade e não  
 2841 algo separado dela;

2842 — reconheça e tenha a devida consideração para com os direitos dos membros da comunidade ao tomar  
 2843 decisões em relação a ela e busque, conforme decidirem, maneiras de maximizar seus recursos e  
 2844 oportunidades;

2845 — reconheça e tenha a devida consideração para com as características como, por exemplo, culturas,  
 2846 religiões, tradições e história da comunidade ao interagir com ela;

2847 — reconheça o valor de trabalhar em parceria, apoiando a troca de experiências, recursos e esforços.

### 2848 **6.8.2.2 Considerações**

2849 A Declaração de Copenhague<sup>[157]</sup> reconhece a “necessidade urgente de enfrentar desafios sociais profundos,  
 2850 especialmente pobreza, desemprego e exclusão social”. A Declaração de Copenhague e o Programa de  
 2851 Ação conclamaram a comunidade internacional a combater a pobreza, atingir a meta de emprego produtivo,  
 2852 adequadamente remunerado e livremente escolhido e promover a integração social como objetivo primordial  
 2853 de desenvolvimento.

2854 A Declaração do Milênio da ONU estabelece objetivos que, se atingidos, ajudariam a resolver os principais  
 2855 desafios mundiais de desenvolvimento (vide Box 13). A Declaração do Milênio das Nações Unidas<sup>[153]</sup>  
 2856 salienta que, embora o desenvolvimento deva ser orientado e conduzido principalmente pelas políticas  
 2857 públicas, o processo de desenvolvimento depende das contribuições de todas as organizações. O  
 2858 envolvimento com a comunidade ajuda a contribuir, em nível local, para o alcance desses objetivos.

2859 A Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento<sup>[158]</sup> introduziu a Agenda 21, a qual é um  
 2860 processo para desenvolver um plano de ação abrangente que pode ser implementado localmente por  
 2861 organizações em cada área em que atividades humanas impactem a sociedade e o meio ambiente.  
 2862  
 2863

2864

### Box 13 – Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

2865 Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) <sup>[153]</sup> são oito objetivos a serem atingidos até o ano 2015  
 2866 que respondem aos principais desafios mundiais de desenvolvimento. Os ODM são extraídos das ações e  
 2867 metas contidos na Declaração do Milênio.

2868 Os oito ODM são:

- 2869 1. Erradicar a extrema pobreza e a fome
- 2870 2. Atingir o ensino básico universal
- 2871 3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres
- 2872 4. Reduzir a mortalidade infantil
- 2873 5. Melhorar a saúde materna
- 2874 6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
- 2875 7. Garantir a sustentabilidade ambiental
- 2876 8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

2877 Os ODM são divididos em 18 metas quantificáveis que são medidas por 48 indicadores.

2879 Recomenda-se que a organização considere o apoio a políticas públicas relacionadas à comunidade ao se  
 2880 engajar com ela. Isso poderá apresentar oportunidades para maximizar os resultados desejados que  
 2881 promovam o desenvolvimento sustentável por meio de uma visão compartilhada e um entendimento comum  
 2882 das prioridades e parcerias para o desenvolvimento.

2883 As organizações frequentemente aderem a parcerias e se associam a outras para defender e fazer valer  
 2884 seus próprios interesses. Entretanto, essas associações deveriam representar os interesses dos seus  
 2885 membros com base no respeito aos direitos de outros grupos e indivíduos fazerem o mesmo e deveriam  
 2886 sempre atuar de maneira a aumentar o respeito pelo estado de direito e processos democráticos.

2887 Antes de decidir sobre uma abordagem de envolvimento comunitário e desenvolvimento, recomenda-se que  
 2888 a organização pesquise seus possíveis impactos na comunidade e planeje medidas para mitigar os impactos  
 2889 negativos e otimizar os positivos.

2890 Ao fazer planos para o envolvimento comunitário e desenvolvimento, recomenda-se que a organização  
 2891 busque oportunidades de se engajar com diferentes partes interessadas (vide 4.5, 5.3 e Seção 7). Além  
 2892 disso, é também importante identificar, consultar e, quando possível, apoiar grupos vulneráveis,  
 2893 marginalizados, discriminados ou sub-representados.

2894 As áreas mais importantes para o envolvimento comunitário e desenvolvimento irão depender da comunidade  
 2895 em particular e do conhecimento, da capacidade e dos recursos únicos que cada organização trará para a  
 2896 comunidade.

2897 Algumas atividades da organização poderão explicitamente contribuir para o desenvolvimento da  
 2898 comunidade. Outras poderão visar fins privados, mas indiretamente promover o desenvolvimento geral.

2899 Ao integrar o conceito de envolvimento comunitário nas decisões e atividades da organização, a organização  
 2900 pode minimizar ou evitar impactos negativos e maximizar os benefícios dessas atividades e do  
 2901 desenvolvimento sustentável dentro da comunidade. A organização pode usar sua base de conhecimentos  
 2902 inerentes para o envolvimento comunitário (vide Box 14).

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

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

2909 — um empreendimento que venda equipamentos agrícolas poderia oferecer treinamento em técnicas  
 2910 agrícolas;

2911 — uma empresa que planeja construir uma via de acesso poderia engajar a comunidade na etapa de  
 2912 planejamento para identificar como o plano poderia ser modificado para também atender as  
 2913 necessidades da comunidade (por exemplo, fornecendo acesso aos agricultores locais);

- |              |  |
|--------------|--|
| 2914<br>2915 | — um sindicato poderia utilizar sua rede de associados para divulgar informações sobre boas práticas de saúde para a comunidade;   |
| 2916<br>2917 | — uma indústria que requer uso intensivo de água que esteja construindo uma estação de tratamento de água para suas necessidades poderia também fornecer água limpa para a comunidade; |
| 2918<br>2919 | — uma associação para proteção ambiental atuando em uma área remota poderia comprar do comércio e dos produtores locais os suprimentos necessários para suas atividades;               |
| 2920<br>2921 | — um clube recreativo poderia permitir o uso de suas instalações para atividades educacionais voltadas para adultos analfabetos da comunidade.   |

2922 A organização poderia se confrontar com crises humanitárias ou outras circunstâncias que ameacem  
2923 conturbar a vida da comunidade, agravar problemas socioeconômicos da comunidade, bem como aumentar  
2924 os riscos de violação dos direitos humanos (vide 6.3.4). Entre essas situações, podem ser citadas  
2925 emergências de segurança alimentar, desastres naturais como inundações, secas, tsunamis e terremotos,  
2926 deslocamento populacionais e conflitos armados.

2927 Recomenda-se que as organizações com atividades, parceiros ou outras partes interessadas em uma área  
2928 atingida contribuam com o enfrentamento dessas situações, agindo com solidariedade. As organizações  
2929 podem contribuir de muitas formas, de socorro em casos de desastre a esforços de reconstrução. Em todos  
2930 os casos, recomenda-se que o sofrimento humano seja enfrentado, com particular atenção aos mais  
2931 vulneráveis em uma determinada situação e à população em geral, como mulheres e crianças. A dignidade e  
2932 os direitos de todas as vítimas devem ser respeitados e apoiados.

2933 Em situações de crise é importante agir de forma coordenada. Portanto, é importante trabalhar junto com as  
2934 autoridades competentes e, quando for o caso, com organizações humanitárias internacionais e outras  
2935 entidades apropriadas.

### 2936 **6.8.3 Questão 1 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Envolvimento comunitário**

#### 2937 **6.8.3.1 Descrição da questão**

2938 O envolvimento comunitário é uma forma proativa de a organização participar da comunidade. Visa a  
2939 prevenção e solução de problemas, o estabelecimento de parcerias com organizações e partes interessadas  
2940 locais e a aspiração de se tornar uma empresa-cidadã na comunidade. Isso não substitui a necessidade de  
2941 se responsabilizar por impactos na sociedade e no meio ambiente. As organizações contribuem com suas  
2942 comunidades por meio de sua participação e apoio a instituições civis e através do envolvimento em redes de  
2943 grupos e indivíduos que constituem a sociedade civil.

2944 O envolvimento comunitário também ajuda as organizações a se familiarizar com as necessidades e  
2945 prioridades da comunidade, de forma que os esforços da organização visando o desenvolvimento e outros  
2946 fins sejam compatíveis com os da comunidade e da sociedade. A organização poderia se envolver, por  
2947 exemplo, por meio da participação em fóruns estabelecidos pelas autoridades locais e associações de  
2948 moradores ou criando esses fóruns.

2949 Algumas comunidades tradicionais ou indígenas, associações de moradores ou redes na Internet se  
2950 expressam sem constituírem uma “organização” formal. Recomenda-se que a organização esteja ciente que  
2951 há muitos tipos de grupos, formais e informais, que podem contribuir para o desenvolvimento. É  
2952 recomendado que a organização respeite os direitos culturais, sociais e políticos desses grupos.

2953 É importante que as ações de envolvimento comunitário mantenham o respeito pelo estado de direito e pelos  
2954 processos participativos que respeitem os direitos dos outros de se expressar e de defender seus próprios  
2955 interesses.

#### 2956 **6.8.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

2957 Recomenda-se que a organização:

- 2958 — consulte grupos representativos da comunidade para determinar prioridades para investimento social e  
2959 atividades para desenvolvimento da comunidade. Recomenda-se dar atenção especial aos grupos  
2960 vulneráveis, discriminados, marginalizados, não representados e sub-representados, para envolvê-los de

- 2961 maneira a ampliar suas opções e respeitar seus direitos;
- 2962 — consulte e contemple comunidades, inclusive povos indígenas, quanto aos termos e condições de um  
2963 empreendimento que os afete. Recomenda-se que a consulta ocorra antes do empreendimento e se  
2964 baseie em informações completas, precisas e acessíveis <sup>[154]</sup>;
- 2965 — participe de associações locais conforme seja possível e apropriado, com o objetivo de contribuir com o  
2966 bem público e com os objetivos de desenvolvimento das comunidades;
- 2967 — mantenha relações transparentes com as autoridades da administração municipal e com políticos,  
2968 isentas de suborno ou influência indevida;
- 2969 — estimule e apoie pessoas para que sejam voluntárias em serviços comunitários;
- 2970 — contribua com a formulação de políticas e o estabelecimento, a implementação, o monitoramento e a  
2971 avaliação de programas de desenvolvimento. Ao fazê-lo, recomenda-se que a organização tenha a  
2972 devida consideração pelas posições e respeite os direitos dos outros de expressar e defender seus  
2973 próprios interesses.

## 2974 **6.8.4 Questão 2 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Educação e cultura**

### 2975 **6.8.4.1 Descrição da questão**

2976 Educação e cultura são fundamentos do desenvolvimento socioeconômico e parte da identidade da  
2977 comunidade. A preservação e promoção da cultura e a promoção de uma educação compatível com o  
2978 respeito pelos direitos humanos têm impactos positivos na coesão social e no desenvolvimento <sup>[151]</sup>.

### 2979 **6.8.4.2 Ações e expectativas relacionadas**

2980 Recomenda-se que a organização:

- 2981 — promova e apoie a educação em todos os níveis e se engaje em ações para melhorar a qualidade e o  
2982 acesso à educação, promover conhecimento e erradicar o analfabetismo localmente;
- 2983 — em particular, promova oportunidades de aprendizagem para grupos vulneráveis ou discriminados;
- 2984 — estimule a matrícula de crianças na educação formal e contribua para a eliminação de barreiras para o  
2985 acesso das crianças à educação (como o trabalho infantil) <sup>[135]</sup>.
- 2986 — promova atividades culturais quando apropriado, reconheça e valorize as culturas e tradições culturais  
2987 locais, seguindo o princípio de respeito pelos direitos humanos. As ações de apoio a atividades culturais  
2988 que fortaleçam grupos historicamente desfavorecidos são especialmente importantes como forma de  
2989 combate à discriminação;
- 2990 — considere a facilitação da educação e conscientização sobre os direitos humanos;
- 2991 — ajude a conservar e proteger o patrimônio cultural, principalmente onde as atividades da organização o  
2992 impactarem <sup>[161][163][164]</sup>;
- 2993 — quando apropriado, promova o uso do conhecimento e das tecnologias tradicionais das comunidades  
2994 indígenas <sup>[75]</sup>.

## 2995 **6.8.5 Questão 3 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Geração de emprego e** 2996 **capacitação**

### 2997 **6.8.5.1 Descrição da questão**

2998 O emprego é um objetivo internacionalmente reconhecido em relação ao desenvolvimento socioeconômico.  
2999 Ao gerar empregos, todas as organizações, grandes e pequenas, podem dar sua contribuição para a redução  
3000 da pobreza e promoção do desenvolvimento socioeconômico. No momento de gerar empregos, recomenda-  
3001 se que os empregadores observem as orientações relevantes constantes em 6.3 e 6.4.

3002 A capacitação é um componente essencial da promoção do emprego e do apoio às pessoas para que

3003 consigam empregos decentes e produtivos, além de ser vital para o desenvolvimento socioeconômico.

#### 3004 **6.8.5.2 Ações e expectativas relacionadas**

3005 Recomenda-se que a organização:

3006 — analise o impacto de suas decisões de investimento na geração de empregos e, quando for  
3007 economicamente viável, faça investimentos diretos que combatam a pobreza por meio da geração de  
3008 empregos;

3009 — considere o impacto no emprego de escolhas tecnológicas e, quando for economicamente viável no  
3010 longo prazo, selecione tecnologias que maximizem as oportunidades de emprego;

3011 — considere o impacto na geração de empregos da terceirização, tanto dentro da organização que toma a  
3012 decisão como dentro de organizações externas afetadas por essas decisões;

3013 — considere o benefício da criação de empregos diretos em vez de acordos de empregos temporários;

3014 — considere a participação em programas locais e nacionais de capacitação, entre os quais programas de  
3015 aprendizagem, programas visando determinados grupos desfavorecidos, programas de educação  
3016 continuada e sistemas de reconhecimento e certificação de habilidades;

3017 — ajude a desenvolver ou melhorar programas de capacitação na comunidade em que esses forem  
3018 inadequados, possivelmente em parceria com outras organizações na comunidade;

3019 — dê atenção especial aos grupos vulneráveis quanto a emprego e capacitação;

3020 — considere colaborar para promover as condições estruturais necessárias para a geração de emprego.

#### 3021 **6.8.6 Questão 4 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Desenvolvimento tecnológico e** 3022 **acesso às tecnologias**

##### 3023 **6.8.6.1 Descrição da questão**

3024 Para colaborar com o avanço do desenvolvimento socioeconômico, as comunidades e seus membros  
3025 precisam, entre outras coisas, de acesso total e seguro às tecnologias modernas. As organizações podem  
3026 contribuir com o desenvolvimento das comunidades em que operam aplicando conhecimento, habilidades e  
3027 tecnologia especializados de forma a promover o desenvolvimento dos recursos humanos e a difusão das  
3028 tecnologias.

3029 As tecnologias da informação e da comunicação caracterizam muito da vida contemporânea e são uma base  
3030 valiosa para muitas atividades econômicas. O acesso à informação é fundamental para a superação das  
3031 disparidades que existem entre países, regiões, gerações, gêneros, etc. A organização pode contribuir com a  
3032 melhoria do acesso a essas tecnologias por meio de treinamento, parcerias e outras ações.

##### 3033 **6.8.6.2 Ações e expectativas relacionadas**

3034 Recomenda-se que a organização:

3035 — considere contribuir para o desenvolvimento de tecnologias inovadoras que possam ajudar a solucionar  
3036 questões socioambientais em comunidades locais;

3037 — considere contribuir para o desenvolvimento de tecnologias de baixo custo que sejam facilmente  
3038 replicáveis e tenham um impacto altamente positivo na erradicação da pobreza e da fome;

3039 — considere, quando for economicamente viável, o desenvolvimento de conhecimento e tecnologias locais  
3040 e tradicionais e, ao mesmo tempo, proteja o direito das comunidades a esse conhecimento e essas  
3041 tecnologias;

3042 — considere o estabelecimento de parcerias com organizações como universidades ou laboratórios de  
3043 pesquisa para aumentar o desenvolvimento científico e tecnológico com parceiros da comunidade e  
3044 empregar a população local nesse trabalho <sup>[124]</sup>;

3045 — adote práticas que permitam a transferência e difusão de tecnologias, quando for economicamente  
 3046 viável. Quando aplicável, recomenda-se que a organização estabeleça termos e condições razoáveis  
 3047 para transferência de licenças e tecnologias, de forma a contribuir com o desenvolvimento local. É  
 3048 recomendado levar em conta e aumentar a capacidade da comunidade para gerir a tecnologia.

## 3049 **6.8.7 Questão 5 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Geração de riqueza e renda**

### 3050 **6.8.7.1 Descrição da questão**

3051 Empresas e cooperativas competitivas e diversificadas são vitais para a geração de riqueza em qualquer  
 3052 comunidade. A organização pode ajudar a criar um ambiente em que o empreendedorismo possa prosperar,  
 3053 trazendo benefícios duradouros às comunidades. A organização pode contribuir positivamente para a  
 3054 geração de riqueza e renda por meio de programas de empreendedorismo, do desenvolvimento de  
 3055 fornecedores locais e ao emprego de membros da comunidade, assim como através de amplos esforços para  
 3056 fortalecer os recursos econômicos e as relações sociais que facilitem o bem-estar socioeconômico ou gerem  
 3057 benefícios para a comunidade. Além disso, ao ajudar a gerar riqueza e renda localmente e promover uma  
 3058 distribuição equilibrada de benefícios econômicos entre os membros da comunidade, a organização pode  
 3059 desempenhar um papel significativo na redução da pobreza. Os programas de empreendedorismo e as  
 3060 cooperativas destinadas às mulheres são particularmente importantes, já que é amplamente reconhecido que  
 3061 o empoderamento das mulheres contribui enormemente para o bem-estar da sociedade.

3062 A geração de riqueza e renda também depende de uma distribuição justa dos benefícios da atividade  
 3063 econômica. O cumprimento das obrigações tributárias é essencial para ajudar os governos a gerar receita  
 3064 para tratar de questões cruciais do desenvolvimento.

3065 Em muitas situações, o isolamento físico, social e econômico das comunidades pode ser um obstáculo ao  
 3066 seu desenvolvimento. As organizações podem desempenhar um papel positivo no desenvolvimento das  
 3067 comunidades ao integrar as pessoas, grupos e organizações locais em suas atividades ou na cadeia de  
 3068 valor. Dessa forma, considerações sobre o desenvolvimento da comunidade podem se tornar parte integrante  
 3069 das principais atividades das organizações.

3070 Uma organização contribui para o desenvolvimento por meio do cumprimento às leis e regulamentos. Em  
 3071 algumas circunstâncias, a operação de grupos da comunidade fora da estrutura legal pretendida é  
 3072 consequência da pobreza ou das condições de desenvolvimento. Nessas circunstâncias, recomenda-se que  
 3073 a organização envolvida com grupos que operam fora da estrutura legal vise o combate à pobreza e a  
 3074 promoção do desenvolvimento. Recomenda-se, também, que a organização busque criar oportunidades que  
 3075 permitam a esses grupos atingir um maior e, por fim, total cumprimento da legislação, principalmente no  
 3076 tocante a relações econômicas.

### 3077 **6.8.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

3078 Recomenda-se que a organização:

3079 — considere o impacto socioeconômico de entrar ou sair de uma comunidade, inclusive impactos nos  
 3080 recursos básicos necessários para o desenvolvimento sustentável da comunidade;

3081 — considere o apoio a iniciativas apropriadas para estimular a diversificação de atividades econômicas  
 3082 existentes na comunidade;

3083 — considere dar preferência a fornecedores locais de produtos e serviços e contribuir para o  
 3084 desenvolvimento de fornecedores locais sempre que possível;

3085 — considere a implementação de iniciativas para fortalecer a capacidade e as oportunidades dos  
 3086 fornecedores locais para contribuir com cadeias de valor, dando atenção especial aos grupos  
 3087 desfavorecidos dentro da comunidade;

3088 — considere o apoio a organizações para que operem dentro da estrutura legal apropriada;

3089 — se engaje em atividades econômicas com organizações que, devido a um baixo nível de  
 3090 desenvolvimento, tenham dificuldade em cumprir as exigências legais somente quando:

3091 — o motivo seja combater a pobreza;



- 3092 — as atividades dessas organizações respeitem os direitos humanos e haja uma expectativa razoável  
3093 de que essas organizações irão consistentemente caminhar para conduzir suas atividades dentro da  
3094 estrutura legal apropriada;
- 3095 — considere a contribuição com programas e parcerias duradouras que deem suporte aos membros da  
3096 comunidade, principalmente as mulheres e outros grupos socialmente desfavorecidos ou vulneráveis,  
3097 para criar negócios e cooperativas, melhorar a produtividade e promover o empreendedorismo. Tais  
3098 programas poderiam, por exemplo, fornecer treinamento em planejamento administrativo, marketing,  
3099 padrões de qualidade exigidos para se tornar fornecedor, administração e suporte técnico, acesso a  
3100 financiamento e facilitação de sociedades em empreendimentos;
- 3101 — estimule o uso eficiente dos recursos disponíveis, inclusive o bom tratamento a animais domésticos;
- 3102 — considere maneiras apropriadas de tornar oportunidades de fornecimento mais facilmente acessíveis a  
3103 organizações da comunidade através, por exemplo, de capacitação sobre especificações técnicas e  
3104 disponibilização de informações sobre oportunidades de fornecimento;
- 3105 — considere o apoio a organizações e pessoas que tragam produtos e serviços necessários à comunidade,  
3106 que possam também gerar empregos locais, assim como vínculos com os mercados locais, regionais e  
3107 urbanos que sejam benéficos ao bem-estar da comunidade;
- 3108 — considere maneiras apropriadas de ajudar no desenvolvimento de associações locais de  
3109 empreendedores; e
- 3110 — cumpra com suas responsabilidades fiscais e forneça às autoridades as informações necessárias para  
3111 determinação exata dos impostos devidos;
- 3112 — considere a contribuição para planos de aposentadoria e pensões para empregados.
- 3113 **6.8.8 Questão 6 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Saúde**
- 3114 **6.8.8.1 Descrição da questão**
- 3115 A saúde é um elemento essencial da vida na sociedade e é um direito humano reconhecido. Ameaças à  
3116 saúde pública podem ter impactos graves nas comunidades e podem dificultar seu desenvolvimento. Dessa  
3117 forma, recomenda-se que todas as organizações, grandes e pequenas, respeitem o direito à saúde e  
3118 contribuam, dentro de suas possibilidades e conforme apropriado, à promoção da saúde, à prevenção de  
3119 ameaças à saúde e doenças e à mitigação de quaisquer danos à comunidade (vide também 6.4.6, 6.5 e  
3120 6.7.4). Isso poderá incluir a participação em campanhas de saúde pública. Recomenda-se, também, que  
3121 contribuam, quando possível e apropriado, com a melhoria do acesso aos serviços de saúde, especialmente  
3122 por meio de reforço e apoio aos serviços públicos. Mesmo em países em que é papel do Estado fornecer um  
3123 sistema de saúde pública, todas as organizações podem considerar a contribuição para a saúde nas  
3124 comunidades. Uma comunidade saudável reduz o ônus para o setor público e contribui para um bom  
3125 ambiente socioeconômico para todas as organizações.
- 3126 **6.8.8.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 3127 Recomenda-se que a organização:
- 3128 — busque eliminar impactos negativos na saúde causados por quaisquer processos de produção, produtos  
3129 ou serviços fornecidos pela organização;
- 3130 — considere a promoção da boa saúde, contribuindo, por exemplo, para o acesso a medicamentos e  
3131 vacinação e incentivando estilos de vida saudáveis, inclusive exercícios e boa nutrição, diagnóstico  
3132 precoce de doenças, conscientização sobre métodos contraceptivos e desestímulo ao consumo de  
3133 produtos e substâncias prejudiciais à saúde. Recomenda-se que seja dada especial atenção à nutrição  
3134 da criança;
- 3135 — considere a conscientização sobre ameaças à saúde e as principais doenças e sua prevenção, tais como  
3136 HIV/AIDS, câncer, doenças cardiovasculares, malária, tuberculose e obesidade;
- 3137 — considere o apoio ao acesso duradouro e universal a serviços essenciais de saúde e a água limpa e

3138 saneamento adequado como forma de prevenir doenças.

## 3139 **6.8.9 Questão 7 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Investimento social**

### 3140 **6.8.9.1 Descrição da questão**

3141 O investimento social ocorre quando as organizações investem seus recursos em iniciativas e programas que  
3142 visam melhorar os aspectos sociais da vida da comunidade. Entre os tipos de investimento social, há projetos  
3143 relacionados a educação, treinamento, cultura, saúde, geração de renda, desenvolvimento de infraestrutura,  
3144 melhoria do acesso à informação ou qualquer outra atividade que venha a promover desenvolvimento  
3145 econômico ou social.

3146 Ao identificar oportunidades de investimento social, recomenda-se que a organização alinhe sua contribuição  
3147 com as necessidades e prioridades das comunidades em que opera, levando em conta prioridades definidas  
3148 por formuladores de política locais e nacionais. Troca de informações, consultas e negociações são  
3149 ferramentas úteis para uma abordagem participativa para identificar e implementar investimentos sociais.

3150 Os investimentos sociais não excluem a filantropia (por exemplo, concessões de financiamento, voluntariado  
3151 e doações).

3152 É recomendado também que as organizações estimulem o envolvimento da comunidade na concepção e  
3153 implementação de projetos, uma vez que isso pode ajudar os projetos a sobreviver e prosperar quando a  
3154 organização não estiver mais envolvida. Os investimentos sociais deveriam priorizar projetos que sejam  
3155 viáveis no longo prazo e que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

### 3156 **6.8.9.2 Ações e expectativas relacionadas**

3157 Recomenda-se que a organização:

3158 — leve em conta a promoção do desenvolvimento da comunidade ao planejar projetos de investimento  
3159 social. Todas as ações deveriam ampliar as oportunidades para os cidadãos, por exemplo, ao aumentar  
3160 a compra de fornecedores e a terceirização locais visando o desenvolvimento local;

3161 — evite ações que perpetuem a dependência da comunidade das atividades filantrópicas, da presença ou  
3162 apoio permanente da organização;

3163 — avalie suas próprias iniciativas existentes relacionadas à comunidade, relate-as à comunidade e às  
3164 pessoas da organização e identifique as melhorias que poderiam ser feitas;

3165 — considere estabelecer parcerias com outras organizações, inclusive governo, empresas ou ONGs para  
3166 maximizar sinergias e usar recursos complementares, conhecimento e habilidades;

3167 — considere a contribuição a programas que deem acesso a alimentos e outros produtos essenciais para  
3168 grupos vulneráveis ou discriminados e pessoas de baixa renda, levando em conta a importância da  
3169 contribuição para que eles tenham melhor qualificação, mais recursos e oportunidades.

## 3170 **7 Orientações sobre a integração da responsabilidade social em toda a organização**

### 3171 **7.1 Geral**

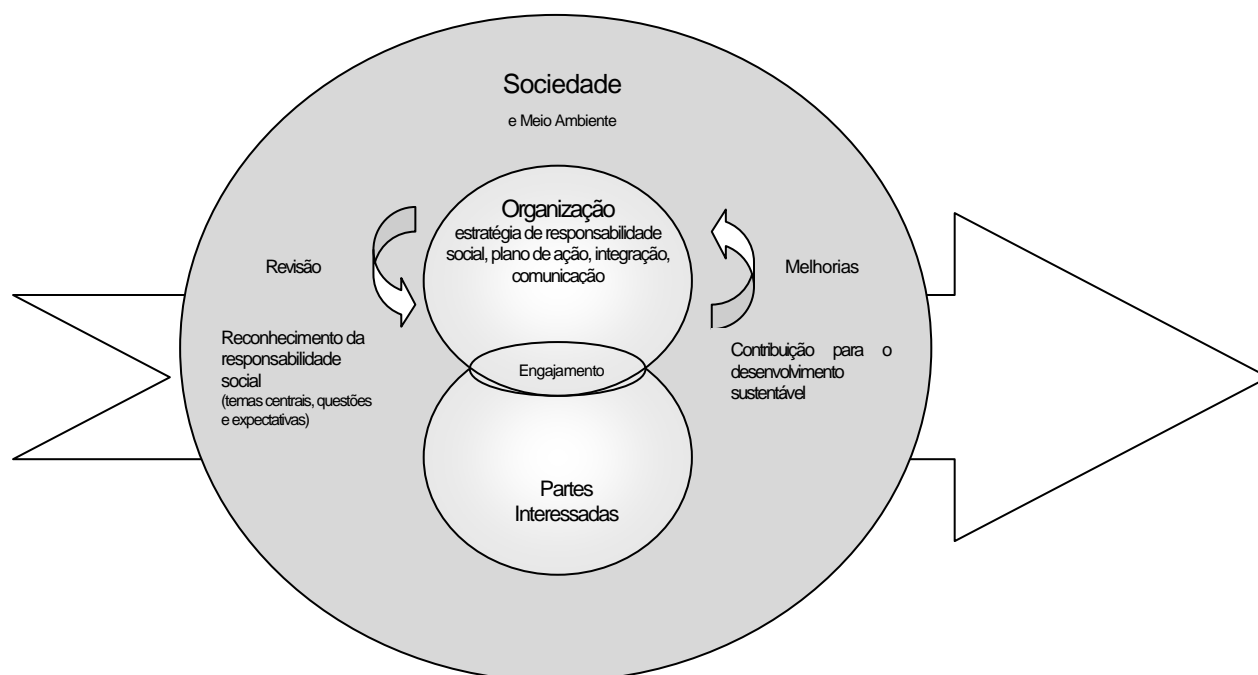
3172 As seções anteriores dessa Norma Internacional identificaram os princípios, temas centrais e questões da  
3173 responsabilidade social. Essa seção fornece orientações sobre como colocar a responsabilidade social em  
3174 prática na organização. Na maioria dos casos, as organizações podem aproveitar seus sistemas, políticas,  
3175 estruturas e redes já existentes para isso, embora algumas atividades provavelmente serão conduzidas de  
3176 novas formas ou considerando-se uma variedade maior de fatores.

3177 Algumas organizações poderão já ter criado técnicas para a introdução de novas abordagens em suas  
3178 decisões e atividades, bem como sistemas de comunicação e avaliações internas eficazes. Outras poderão  
3179 ter sistemas de governança organizacional ou outros aspectos de responsabilidade social menos  
3180 desenvolvidos. As orientações abaixo pretendem ajudar todas as organizações, onde quer que se encontrem  
3181 no processo, a integrar a responsabilidade social em seu modo de operação.

3182

3183

3184



3185

3186

3187

**Figura 4 - Integração da responsabilidade social em toda a organização**

## 3188 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social

3189 A definição de como as características principais da organização se relacionam com a responsabilidade  
 3190 social pode ser útil para a obtenção de uma base sólida para integrar a responsabilidade social em toda a  
 3191 organização (vide Seção 5). Essa análise irá ajudar também a determinar as questões relevantes de  
 3192 responsabilidade social da organização dentro de cada tema central e a identificar as partes interessadas da  
 3193 organização. Recomenda-se que a análise inclua, quando adequado, fatores como:

3194 — tipo de organização, propósito, natureza das operações e porte;

3195 — locais em que a organização opera, informando:

3196 — se há uma estrutura jurídica sólida que regule muitas das decisões e atividades relacionadas às  
 3197 responsabilidades sociais;

3198 — características sociais, ambientais e econômicas das áreas de operação;

3199 — quaisquer informações sobre o histórico do desempenho em responsabilidade social da organização;

3200 — características da força de trabalho ou empregados da organização, inclusive mão-de-obra contratada;

3201 — organizações setoriais de que a organização participa, informando:

3202 — atividades relacionadas à responsabilidade social realizadas por essas organizações;

3203 — códigos ou outros requisitos relacionados à responsabilidade social promovidos por essas  
 3204 organizações;

3205 — missão, visão, valores, princípios e código de conduta da organização;

3206 — preocupações das partes interessadas internas e externas relevantes à responsabilidade social;

3207 — estruturas para processos decisórios da organização e sua natureza;

3208 — cadeia de valor da organização.

3209 Também é importante que a organização esteja ciente das atitudes, nível de comprometimento e  
3210 compreensão atuais de sua liderança no que se refere a responsabilidade social. O quanto a organização  
3211 compreende os princípios, temas e benefícios centrais da responsabilidade social irá ajudar muito sua  
3212 integração em toda a organização e em sua esfera de influência.

### 3213 **7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização**

#### 3214 **7.3.1 Diligência devida**

3215 A diligência devida no contexto da responsabilidade social é um processo abrangente e proativo para  
3216 identificar impactos sociais, ambientais e econômicos negativos reais e potenciais das decisões e atividades  
3217 de uma organização com o propósito de evitar e mitigar esses impactos.

3218 A diligência devida também poderá envolver influenciar o comportamento de outros quando esses  
3219 comportamentos forem considerados causa de violações de direitos humanos ou outras violações em que a  
3220 organização possa estar implicada.

3221 Em qualquer processo de diligência devida, recomenda-se que a organização considere o contexto do país  
3222 em que opera ou em que as atividades da organização ocorrem; os impactos reais e potenciais das  
3223 atividades da própria organização e o potencial de conseqüências negativas resultante das ações de outras  
3224 entidades ou pessoas cujas atividades estão significativamente ligadas às da organização.

3225 Recomenda-se que sejam incluídos em um processo de diligência devida, de maneira apropriada ao porte e  
3226 circunstâncias da organização, os seguintes componentes:

3227 — políticas organizacionais relacionadas ao tema central relevante que forneça orientações que façam  
3228 sentido para quem esteja dentro da organização e para aqueles diretamente ligados à organização;

3229 — um meio de avaliar como as atividades existentes e as propostas poderão afetar os objetivos dessas  
3230 políticas;

3231 — um meio de integrar os temas centrais da responsabilidade social em toda a organização;

3232 — um meio de medir o desempenho ao longo do tempo para conseguir fazer os ajustes necessários nas  
3233 prioridades e na abordagem;

3234 — ações apropriadas para abordar os impactos negativos de suas decisões e atividades.

3235 Ao identificar possíveis áreas de ação, recomenda-se que a organização se esforce para entender bem os  
3236 desafios e dilemas do ponto de vista dos indivíduos e grupos potencialmente prejudicados.

3237 Além dessa autoavaliação, a organização poderá descobrir que, em certos casos, é tanto possível como  
3238 apropriado buscar influenciar o comportamento de outras entidades em favor do fortalecimento de seu  
3239 desempenho em responsabilidade social, principalmente aquelas com que tem laços estreitos ou onde a  
3240 organização considere que as questões são particularmente prementes ou relevantes para essa situação. À  
3241 medida que a organização ganha experiência na área de fortalecimento de desempenho em  
3242 responsabilidade social, poderá aumentar sua capacidade e seu desejo de atuar junto a outras entidades na  
3243 defesa desse objetivo.

#### 3244 **7.3.2. Determinação da relevância e significância dos temas centrais e questões para a organização**

##### 3245 **7.3.2.1 Determinação da relevância**

3246 Todos os temas centrais, mas não todas as questões, têm relevância para todas as organizações.  
3247 Recomenda-se que a organização analise todos os temas centrais para identificar quais questões são  
3248 relevantes.

3249 Para iniciar o processo de identificação, é recomendado que a organização, quando adequado:

3250 — faça uma lista completa de suas atividades;

- 3251 — identifique as partes interessadas (vide 5.3);
- 3252 — identifique as atividades da própria organização e das organizações dentro de sua esfera de influência.  
3253 As decisões e atividades de fornecedores e terceirizados podem ter impacto na responsabilidade social  
3254 da organização;
- 3255 — determine quais temas centrais e questões poderiam vir à tona quando a organização e outros dentro da  
3256 esfera de influência e/ou cadeia de valor realizam essas atividades, levando em conta a legislação  
3257 aplicável;
- 3258 — examine todas as formas em que as decisões e atividades da organização possam provocar impactos  
3259 nas partes interessadas e no desenvolvimento sustentável;
- 3260 — examine as formas em que as partes interessadas e questões de responsabilidade social possam  
3261 impactar as decisões, atividades e planos da organização;
- 3262 — identifique todas as questões de responsabilidade social que se relacionam às atividades cotidianas e as  
3263 que surgem apenas ocasionalmente sob circunstâncias muito específicas.
- 3264 Embora a organização possa acreditar que compreende sua responsabilidade social (vide 5.2.3), é  
3265 recomendado que a organização considere envolver as partes interessadas no processo de identificação  
3266 para ampliar a perspectiva sobre os temas centrais e questões. É importante reconhecer, entretanto, que as  
3267 questões poderão ser relevantes mesmo quando as partes interessadas não conseguirem identificá-las.
- 3268 Em alguns casos, a organização poderia supor que, pelo fato de operar em uma área em que a legislação  
3269 cobre temas centrais de responsabilidade social, o cumprimento da lei será suficiente para assegurar que  
3270 todos os aspectos relevantes desses temas estarão cobertos. Um estudo cuidadoso dos temas centrais e  
3271 questões na Seção 6 poderá revelar, entretanto, que algumas questões relevantes não estão  
3272 regulamentadas ou estão cobertas por regulamentos que não são fiscalizados adequadamente, não são  
3273 explícitos ou suficientemente detalhados.
- 3274 Até para temas centrais ou questões cobertas pela legislação, atender ao espírito da lei poderá, em alguns  
3275 casos, envolver ações que vão além do simples cumprimento. Por exemplo, embora algumas leis e  
3276 regulamentos ambientais limitem emissões atmosféricas ou poluentes da água a quantidades ou níveis  
3277 específicos, recomenda-se que a organização use as melhores práticas para reduzir ainda mais esses  
3278 poluentes ou mudar seus processos para eliminar completamente tais emissões. Outros exemplos são uma  
3279 escola que voluntariamente decida reutilizar água de chuva para fins sanitários ou um hospital que decida  
3280 não apenas cumprir a lei relativa a práticas trabalhistas, mas também lançar um programa especial de apoio  
3281 ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal de seus funcionários.
- 3282 **7.3.2.2 Determinação da significância**
- 3283 Uma vez que a organização tenha identificado as inúmeras questões relevantes a suas decisões e  
3284 atividades, recomenda-se que ela analise cuidadosamente as questões identificadas e desenvolva critérios  
3285 para decidir que questões têm maior significância e são mais importantes para a organização. Esses critérios  
3286 podem incluir:
- 3287 — extensão do impacto da questão nas partes interessadas e no desenvolvimento sustentável;
- 3288 — possíveis consequências de se tomar medidas ou deixar de tomar medidas em relação à questão;
- 3289 — nível de preocupação das partes interessadas sobre a questão;
- 3290 — identificação das expectativas da sociedade de comportamento responsável com relação a esses  
3291 impactos;
- 3292 Questões normalmente consideradas significativas incluem não obediência à lei, inconsistências com as  
3293 normas internacionais de comportamento, possíveis violações aos direitos humanos, práticas que poderiam  
3294 ameaçar a vida ou a saúde e práticas que poderiam afetar seriamente o meio ambiente.
- 3295 **7.3.3 Esfera de influência da organização**

3296 **7.3.3.1 Avaliação da esfera de influência da organização**

3297 A influência da organização provém de fontes como:

3298 — **composição acionária e governança** Inclui a natureza e extensão da composição acionária ou  
3299 representação, se houver, na alta direção de uma organização associada.

3300 — **relação econômica** Inclui o grau de relação econômica e a importância relativa dessa relação para cada  
3301 organização. Uma maior importância para uma organização pode implicar maior influência para outra  
3302 organização.

3303 — **autoridade legal / política** Baseia-se, por exemplo, em dispositivos legais estabelecidos em contratos ou  
3304 existência de um instrumento legal outorgando à organização a capacidade de exigir certos  
3305 comportamentos de outros.

3306 — **opinião pública** Inclui a capacidade da organização de influenciar a opinião pública e o impacto da  
3307 opinião pública naqueles que ela está tentando influenciar.

3308 A influência da organização poderá depender de uma série de fatores, entre os quais proximidade física,  
3309 escopo, tempo e força da relação.

3310 **7.3.3.2 Exercício da influência**

3311 A organização pode exercer sua influência sobre outros tanto para fortalecer os impactos positivos no  
3312 desenvolvimento sustentável como para minimizar os impactos negativos, ou ambos os casos. Recomenda-  
3313 se que a organização exerça a devida diligência ao avaliar sua esfera de influência e determinar suas  
3314 responsabilidades.

3315 Os métodos para exercer influência incluem:

3316 — estabelecer cláusulas contratuais ou incentivos;

3317 — fazer declarações públicas;

3318 — engajar-se com a comunidade, líderes políticos e outras partes interessadas;

3319 — tomar decisões de investimento;

3320 — compartilhar conhecimentos e informações;

3321 — conduzir projetos conjuntos;

3322 — empreender lobbies responsáveis e usar relações com a mídia;

3323 — promover boas práticas;

3324 — estabelecer parcerias com associações setoriais, organizações e outros.

3325 Recomenda-se que a organização considere os aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa e  
3326 a responsabilidade social das organizações com as quais se relaciona ou pretende se relacionar.

3327 A organização pode influenciar suas partes interessadas por meio de suas decisões e atividades e das  
3328 informações que fornece a suas partes interessadas sobre o fundamento dessas decisões e atividades.

3329 Recomenda-se que, ao exercer influência, a organização seja sempre orientada por comportamento ético e  
3330 outros princípios e práticas de responsabilidade social (vide Seções 4 e 5). Ao exercer sua influência, é  
3331 recomendado que a organização antes considere o estabelecimento de um diálogo visando aumentar a  
3332 conscientização sobre responsabilidade social e incentivar o comportamento socialmente responsável. Se o  
3333 diálogo não for eficaz, é recomendado que ações alternativas sejam adotadas, inclusive a mudança da  
3334 natureza da relação.

3335 Quando a organização tiver um controle de fato sobre outros, sua responsabilidade de agir pode ser  
3336 semelhante à responsabilidade que existe onde ela tem um controle formal. Controle de fato refere-se a

3337 situações em que a organização tem a capacidade de ditar as decisões e atividades de uma outra parte,  
3338 mesmo quando ela não tiver a autoridade legal ou formal para tanto.

### 3339 **7.3.4 Estabelecimento de prioridades para abordar questões**

3340 Recomenda-se que a organização determine e se comprometa com suas prioridades para integrar a  
3341 responsabilidade social em toda a organização e em suas práticas cotidianas. Recomenda-se que as  
3342 prioridades sejam estabelecidas entre as questões consideradas significativas e relevantes (vide 7.3.2).  
3343 Recomenda-se que a organização envolva as partes interessadas na identificação de prioridades (vide 5.3).  
3344 As prioridades tendem a variar com o tempo.

3345 Recomenda-se que a organização considere o seguinte para determinar se uma ação para abordar uma  
3346 questão é uma alta prioridade ou não:

3347 — o desempenho atual da organização relativo a cumprimento de leis, normas internacionais,  
3348 normas internacionais de comportamento; tecnologia de ponta e melhores práticas existentes;

3349 — se a questão pode afetar significativamente a capacidade da organização de atingir objetivos  
3350 importantes;

3351 — possível consequência de uma determinada ação em comparação com os recursos necessários  
3352 para sua implementação;

3353 — tempo necessário para atingir os resultados desejados;

3354 — se pode haver implicações de custo significativas se não tratadas rapidamente;

3355 — facilidade e rapidez da implementação, que poderá trazer um aumento da conscientização e  
3356 motivação para ações de responsabilidade social dentro da organização.

3357 A ordem das prioridades irá variar entre organizações.

3358 Além de estabelecer prioridades para a ação imediata, a organização pode estabelecer prioridades para a  
3359 consideração de questões que sejam relevantes para as decisões e atividades que a organização espera  
3360 realizar no futuro, tais como construção de prédios, contratação de pessoal, contratação de terceirizados ou  
3361 atividades de captação de recursos. As considerações prioritárias se tornarão, então, parte do planejamento  
3362 dessas atividades futuras.

3363 Recomenda-se que as prioridades sejam revistas e atualizadas de tempos em tempos, conforme a  
3364 necessidade da organização.

## 3365 **7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização**

### 3366 **7.4.1 Conscientização e desenvolvimento de competências para a responsabilidade social**

3367 Trazer a responsabilidade social para todos os aspectos da organização envolve compromisso e  
3368 compreensão em todos os níveis da organização. Nos estágios iniciais dos esforços da organização  
3369 relacionados a responsabilidade social, é recomendado que o foco da conscientização seja uma  
3370 compreensão cada vez maior dos aspectos da responsabilidade social, entre os quais os princípios, temas  
3371 centrais e questões.

3372 Recomenda-se que o comprometimento e a compreensão comecem pela alta direção da organização. A  
3373 compreensão dos benefícios da responsabilidade social para a organização pode desempenhar um papel  
3374 fundamental no comprometimento da liderança da organização. Portanto, é recomendado que sejam feitos  
3375 esforços para que a liderança da organização atinja uma compreensão profunda das implicações e  
3376 benefícios da responsabilidade social.

3377 Alguns empregados e algumas áreas da organização irão mostrar-se mais interessados e receptivos para  
3378 adotar ações de responsabilidade social do que outros. A organização poderá achar conveniente focar seus  
3379 esforços iniciais nessas áreas receptivas para demonstrar o que a responsabilidade social significa na  
3380 prática.

3381 A criação de uma cultura de responsabilidade social na organização poderá levar bastante tempo, mas a  
 3382 perseverança e o trabalho a partir de valores e culturas já existentes têm se mostrado eficazes em muitas  
 3383 organizações.

3384 O desenvolvimento de competências para a implementação de práticas de responsabilidade social poderá  
 3385 envolver o fortalecimento ou o desenvolvimento de habilidades em algumas áreas de atividade, tais como  
 3386 engajamento das partes interessadas, e o aumento do conhecimento e da compreensão da aplicação dos  
 3387 temas centrais. Recomenda-se que os conhecimentos e habilidades já existentes das pessoas da  
 3388 organização sejam aproveitados. Quando adequado, é recomendado que o desenvolvimento de  
 3389 competências e a capacitação de gerentes e trabalhadores da cadeia de suprimentos sejam contemplados.  
 3390 Um treinamento específico poderá ser útil para algumas questões.

3391 Para que a responsabilidade social seja integrada de forma eficaz, a organização poderá identificar a  
 3392 necessidade de mudanças nos processos decisórios e na governança visando promover maior liberdade,  
 3393 autoridade e motivação para sugestão de novas abordagens e ideias. A organização também poderá  
 3394 descobrir que precisa melhorar suas ferramentas de monitoramento e medição de alguns aspectos de seu  
 3395 desempenho.

3396 Educação e aprendizagem contínua são fundamentais na conscientização e desenvolvimento de  
 3397 competências para a responsabilidade social. Nesse sentido, a educação para o desenvolvimento  
 3398 sustentável está definindo uma nova maneira de empoderar pessoas para tratar de questões de  
 3399 responsabilidade social ao incentivá-las a ter a devida consideração por valores que promovam ações  
 3400 vigorosas e proativas <sup>[162]</sup>.

#### 3401 **7.4.2 Determinação da direção da organização rumo à responsabilidade social**

3402 As declarações e ações da liderança da organização e os propósitos, aspirações, valores, ética e estratégia  
 3403 da organização determinam sua direção. Para tornar a responsabilidade social uma parte importante e efetiva  
 3404 do funcionamento da organização, é recomendado que ela esteja refletida nesses aspectos da organização.

3405 Recomenda-se que a organização determine sua direção tornando a responsabilidade social parte integrante  
 3406 de suas políticas, cultura organizacional, estratégias, estruturas e operações. Algumas formas de fazê-lo são:

3407 — incluir nas aspirações ou declaração de visão da organização referências a como pretende que a  
 3408 responsabilidade social influencie suas atividades;

3409 — incorporar em seu propósito ou declaração de missão referências específicas, claras e concisas a  
 3410 aspectos importantes de responsabilidade social, inclusive os princípios e questões de responsabilidade  
 3411 social que ajudam a determinar o *modus operandi* da organização;

3412 — adotar códigos de conduta ou de ética por escrito que especifiquem o compromisso da organização com  
 3413 a responsabilidade social, traduzindo os princípios e valores em declarações sobre comportamento  
 3414 adequado. Recomenda-se que tais códigos sejam baseados nos princípios da responsabilidade social da  
 3415 Seção 4 e nas orientações da Seção 6;

3416 — incluir a responsabilidade social como um elemento essencial na estratégia da organização por meio de  
 3417 sua integração nos sistemas, políticas, processos e comportamento em processos decisórios;

3418 — traduzir as prioridades de ação em relação a temas centrais e questões em objetivos organizacionais  
 3419 gerenciáveis com estratégias, processos e prazos. Recomenda-se que os objetivos sejam específicos e  
 3420 mensuráveis ou verificáveis. Contribuições das partes interessadas podem ser valiosas nesse processo.  
 3421 Recomenda-se que os planos detalhados para se alcançar os objetivos, incluindo responsabilidades,  
 3422 cronogramas, orçamentos e o efeito em outras atividades da organização, sejam um elemento importante  
 3423 no estabelecimento dos objetivos e das estratégias para seu atingimento.

#### 3424 **7.4.3 Como trazer a responsabilidade social para a governança, os sistemas e os procedimentos** 3425 **da organização**

3426 Uma forma importante e eficaz de integrar a responsabilidade social em toda a organização é por meio da  
 3427 governança da organização, sistema pelo qual suas decisões são tomadas e implementadas em busca de  
 3428 seus objetivos.

3429 Recomenda-se que a organização conscienciosa e metodicamente gerencie seus impactos referentes a cada



3430 tema central e monitore os impactos das organizações dentro de sua esfera de influência de modo a  
 3431 minimizar o risco de danos socioambientais, bem como maximizar oportunidades e impactos positivos. Ao  
 3432 tomar decisões, inclusive as relacionadas a novas atividades, recomenda-se que a organização considere os  
 3433 prováveis impactos dessas decisões em suas partes interessadas. Ao fazê-lo, é recomendado que ela  
 3434 considere as melhores formas de minimizar os impactos negativos de suas atividades e de aumentar os  
 3435 impactos benéficos de seu comportamento na sociedade e no meio ambiente. Os recursos e planejamento  
 3436 necessários para esse fim deveriam ser levados em conta quando as decisões forem tomadas.

3437 Recomenda-se que a organização assegure que os princípios da responsabilidade social (vide Seção 4)  
 3438 estejam sendo aplicados em sua governança e refletidos em sua estrutura e cultura. Recomenda-se que a  
 3439 organização reavalie procedimentos e processos em intervalos adequados para assegurar que eles levam  
 3440 em conta a responsabilidade social da organização.

3441 Alguns procedimentos úteis poderão incluir:

3442 — garantia de que práticas de gestão estabelecidas refletem e abordam a responsabilidade social da  
 3443 organização;

3444 — identificação de como os princípios da responsabilidade social e os temas centrais e questões aplicam-se  
 3445 às diferentes áreas da organização;

3446 — se adequado ao porte e à natureza da organização, criação de departamentos ou grupos internos para  
 3447 avaliar e revisar procedimentos operacionais para que sejam consistentes com os princípios e temas  
 3448 centrais de responsabilidade social;

3449 — consideração da responsabilidade social ao conduzir as operações da organização;

3450 — incorporação da responsabilidade social em práticas de compras e de investimento, gestão de recursos  
 3451 humanos e outras funções organizacionais.

3452 Os valores e a cultura existentes na organização podem ter um efeito significativo na facilidade e velocidade  
 3453 com que a responsabilidade social pode ser integrada plenamente em toda a organização. Para algumas  
 3454 organizações, em que valores e cultura já estão estreitamente alinhados com os da responsabilidade social,  
 3455 o processo de integração poderá ser bastante direto. Em outras, algumas áreas poderão não reconhecer os  
 3456 benefícios da responsabilidade social e poderão oferecer resistência à mudança. Esforços sistemáticos por  
 3457 um longo período poderão ser necessários para integrar uma abordagem socialmente responsável nessas  
 3458 áreas.

3459 Também é importante reconhecer que o processo de integração da responsabilidade social em toda a  
 3460 organização não ocorre todo de uma vez ou na mesma velocidade para todos os temas centrais e questões.  
 3461 Poderá ser útil o desenvolvimento de um plano para abordar algumas questões de responsabilidade social no  
 3462 curto prazo e outras no longo prazo. Recomenda-se que esse plano seja realista e leve em conta as  
 3463 competências da organização, os recursos disponíveis e a prioridade das questões e respectivas ações (vide  
 3464 7.3.4).

## 3465 **7.5 Comunicação sobre responsabilidade social**

### 3466 **7.5.1 O papel da comunicação na responsabilidade social**

3467 Muitas práticas relacionadas à responsabilidade social irão envolver alguma forma de comunicação interna e  
 3468 externa. A comunicação é vital em várias funções da responsabilidade social, entre as quais:

3469 — conscientizar tanto dentro como fora da organização sobre suas estratégias e objetivos, planos,  
 3470 desempenho e desafios de responsabilidade social;

3471 — demonstrar respeito pelos princípios da responsabilidade social descritos na Seção 4;

3472 — ajudar a engajar e estabelecer o diálogo com as partes interessadas;

3473 — abordar requisitos legais e outros para a divulgação de informações relacionadas à responsabilidade  
 3474 social;

- 3475 — mostrar como a organização está cumprindo seus compromissos de responsabilidade social e  
3476 respondendo aos interesses das partes interessadas e às expectativas da sociedade em geral;
- 3477 — fornecer informações sobre os impactos das atividades, produtos e serviços da organização, inclusive  
3478 detalhes de como os impactos mudam ao longo do tempo;
- 3479 — ajudar a engajar e motivar empregados e outros para apoiar as atividades de responsabilidade social da  
3480 organização;
- 3481 — facilitar a comparação com organizações pares, o que pode estimular melhoria de desempenho em  
3482 responsabilidade social;
- 3483 — fortalecer a reputação da organização no que se refere a ação responsável, franqueza, integridade e  
3484 prestação de contas para fortalecer a confiança das partes interessadas na organização.

### 3485 **7.5.2 Características das informações relacionadas à responsabilidade social**

3486 Recomenda-se que as informações relacionadas a responsabilidade social sejam:

- 3487 — **completas** Recomenda-se que as informações abordem todas as atividades e impactos significativos  
3488 relacionados à responsabilidade social;
- 3489 — **compreensíveis** Recomenda-se que as informações sejam fornecidas considerando-se o conhecimento  
3490 e nível cultural, social, educacional e econômico daqueles envolvidos na comunicação. É recomendado  
3491 que tanto a linguagem usada como a maneira de apresentar o material, inclusive sua organização, sejam  
3492 acessíveis às partes interessadas a quem as informações são destinadas;
- 3493 — **responsivas** Recomenda-se que as informações respondam aos interesses das partes interessadas;
- 3494 — **exatas** Recomenda-se que as informações sejam factualmente corretas e que forneçam detalhes  
3495 suficientes para que sejam úteis e adequadas a seus propósitos;
- 3496 — **equilibradas** Recomenda-se que as informações sejam equilibradas e justas e que não omitam  
3497 informações negativas relevantes referentes a impactos das atividades da organização;
- 3498 — **oportunas** Informações desatualizadas podem ser enganosas. Quando as informações descrevem  
3499 atividades durante um período de tempo específico, a identificação do período coberto permitirá que as  
3500 partes interessadas comparem o desempenho da organização com seu desempenho anterior e com o  
3501 desempenho de outras organizações;
- 3502 — **acessíveis** Recomenda-se que as informações sobre questões específicas estejam disponíveis para as  
3503 partes interessadas envolvidas.

### 3504 **7.5.3 Tipos de comunicação sobre responsabilidade social**

3505 Há muitos tipos diferentes de comunicação sobre responsabilidade social. Alguns exemplos incluem:

- 3506 — reuniões ou conversas com partes interessadas;
- 3507 — comunicação com partes interessadas sobre questões ou projetos específicos de responsabilidade  
3508 social. Recomenda-se que, quando possível e adequado, essa comunicação envolva diálogo com partes  
3509 interessadas;
- 3510 — comunicação entre a alta direção e empregados ou conselheiros da organização para conscientização  
3511 geral e apoio à responsabilidade social e atividades relacionadas. Essa comunicação é normalmente  
3512 mais eficaz quando envolve diálogo;
- 3513 — atividades em equipe focadas na integração da responsabilidade social em toda a organização;
- 3514 — comunicação com partes interessadas sobre reivindicações relativas à responsabilidade social  
3515 relacionadas às atividades da organização. Essas reivindicações podem ser avaliadas por meio de  
3516 revisão e verificação interna. Para fortalecimento da credibilidade, essas reivindicações poderão ser  
3517 avaliadas por verificação externa. Recomenda-se que, quando adequado, a comunicação forneça

- 3518 oportunidades para feedback das partes interessadas;
- 3519 — comunicação com fornecedores sobre exigências das práticas de compra relacionadas à  
3520 responsabilidade social;
- 3521 — comunicação com o público sobre emergências que tenham consequências sobre a responsabilidade  
3522 social. Antes das emergências ocorrerem, é recomendado que a comunicação vise aumentar a  
3523 conscientização e a prontidão. Durante as emergências, é recomendado que a comunicação mantenha  
3524 as partes interessadas informadas e forneça dados sobre ações adequadas;
- 3525 — comunicação relacionada a produtos, tais como rotulagem de produtos, informações sobre produtos e  
3526 outras informações ao consumidor. Oportunidades para feedback podem melhorar essa forma de  
3527 comunicação;
- 3528 — artigos sobre aspectos da responsabilidade social em revistas ou *newsletters* destinados a organizações  
3529 pares;
- 3530 — propagandas ou outras declarações públicas para promover algum aspecto da responsabilidade social;
- 3531 — apresentação para apreciação por órgãos do governo ou disponibilização para consulta pública;
- 3532 — relatórios públicos periódicos com oportunidade para feedback das partes interessadas (vide Box 15).
- 3533 Há muitos métodos e meios diferentes que poderão ser usados para comunicação, entre os quais reuniões,  
3534 eventos públicos, fóruns, relatórios, *newsletters*, revistas, pôsteres, publicidade, cartas, correio de voz,  
3535 performances ao vivo, vídeos, sites na Internet, *podcasts* (transmissão de áudio pela Internet), blogs (fóruns  
3536 de discussão na Internet), encartes em produtos e rótulos. A comunicação também poderá ser feita pela  
3537 mídia por meio de *press releases*, entrevistas, editoriais e artigos.

- 3538 **Box 15 – Elaboração de relatórios de responsabilidade social**
- 3539 Recomenda-se que a organização, em intervalos adequados, relate seu desempenho em responsabilidade  
3540 social às partes interessadas afetadas. Um crescente número de organizações relata periodicamente às  
3541 partes interessadas seu desempenho em responsabilidade social. O relato às partes interessadas pode ser  
3542 feito de muitas formas, como reuniões com eles, cartas descrevendo as atividades da organização  
3543 relacionadas à responsabilidade social durante um determinado período, informações em site na Internet e  
3544 relatórios periódicos de responsabilidade social.
- 3545 Ao relatar às partes interessadas, é recomendado que a organização inclua informações sobre seus objetivos  
3546 e desempenho nos temas centrais e questões relevantes de responsabilidade social. Recomenda-se que ela  
3547 descreva como e quando as partes interessadas estiveram envolvidas no processo de elaboração do  
3548 relatório de responsabilidade social da organização.
- 3549 Recomenda-se que a organização forneça um quadro correto e completo de seu desempenho em  
3550 responsabilidade social, inclusive realizações e dificuldades e como essas dificuldades serão enfrentadas.
- 3551 A organização poderá escolher cobrir suas atividades como um todo de uma só vez ou relatar as atividades  
3552 de um local ou unidade separadamente. Grupos da comunidade costumam considerar relatórios menores e  
3553 localizados mais úteis do que um relatório geral sobre toda a organização.
- 3554 A publicação de um relatório de responsabilidade social pode ser um aspecto valioso das atividades da  
3555 organização relacionadas à responsabilidade social. Recomenda-se que a organização atenda às seguintes  
3556 considerações ao elaborar um relatório de responsabilidade social:
- 3557 — Recomenda-se que o escopo e a escala do relatório da organização sejam compatíveis com o porte e a  
3558 natureza da organização.
- 3559 — O nível de detalhes poderá refletir o grau de experiência da organização com esse tipo de relatório. Em  
3560 alguns casos, as organizações iniciam seus esforços com relatórios limitados cobrindo apenas alguns  
3561 temas principais e nos anos subsequentes expandem a cobertura conforme adquirem experiência e  
3562 obtêm dados suficientes para servir de base a um relatório mais amplo.

- 3563 — Recomenda-se que o relatório descreva como a organização decidiu sobre as questões a serem  
3564 cobertas e como essas questões foram tratadas.
- 3565 — Recomenda-se que o relatório apresente os objetivos, desempenho operacional, produtos e serviços da  
3566 organização no contexto do desenvolvimento sustentável.
- 3567 — Um relatório pode ser produzido de várias formas, dependendo da natureza da organização e das  
3568 necessidades de suas partes interessadas, entre as quais, versão eletrônica, versões interativas na  
3569 Internet ou cópias impressas. Poderá também ser um documento individual ou parte de um relatório  
3570 anual da organização.
- 3571 Informações adicionais sobre elaboração de relatórios de responsabilidade social podem ser obtidas de  
3572 iniciativas e ferramentas sobre elaboração de relatórios, em nível global, nacional ou setorial, mencionadas  
3573 no Anexo A (vide também 7.8 para orientações sobre como avaliar as iniciativas).

#### 3574 **7.5.4 Diálogo com partes interessadas na comunicação sobre responsabilidade social**

3575 Por meio do diálogo com suas partes interessadas, a organização pode se beneficiar com a obtenção e troca  
3576 direta de informações sobre as visões das partes interessadas. Recomenda-se que a organização busque o  
3577 diálogo com suas partes interessadas para:

- 3578 — avaliar a adequação e eficácia do conteúdo, meio, frequência e escopo da comunicação, para que  
3579 possam ser aprimorados conforme necessário;
- 3580 — estabelecer prioridades para o conteúdo da futura comunicação;
- 3581 — assegurar a verificação das informações relatadas pelas partes interessadas, caso essa abordagem de  
3582 verificação seja usada;
- 3583 — identificar melhores práticas.

### 3584 **7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social**

#### 3585 **7.6.1 Métodos para fortalecer a credibilidade**

3586 Há várias formas de uma organização estabelecer sua credibilidade. Uma delas é o engajamento das partes  
3587 interessadas, que envolve diálogo com as partes interessadas e é uma forma importante de aumentar a  
3588 confiança de que os interesses e intenções de todos os participantes estão compreendidos. Esse diálogo traz  
3589 confiança e fortalece a credibilidade. O engajamento das partes interessadas pode ser a base para envolvê-  
3590 los na verificação das declarações da organização referentes a seu desempenho. A organização e as partes  
3591 interessadas podem fazer acordos para que estas analisem periodicamente ou monitorem de alguma forma  
3592 aspectos do desempenho da organização.

3593 A credibilidade em relação a certas questões pode, algumas vezes, ser fortalecida com a participação em  
3594 sistemas específicos de certificação. Foram desenvolvidas iniciativas para certificar a segurança de produtos  
3595 ou certificar processos ou produtos em relação ao seu impacto ambiental, práticas trabalhistas e outros  
3596 aspectos da responsabilidade social. Tais sistemas deveriam ser independentes e gozar de credibilidade. Em  
3597 algumas situações, as organizações envolvem terceiros em suas atividades para gerar credibilidade. Um  
3598 exemplo é a criação de comitês consultivos ou comitês de revisão constituídos por pessoas selecionadas por  
3599 terem credibilidade.

3600 Por vezes, as organizações filiam-se a associações de organizações pares para estabelecer ou promover o  
3601 comportamento socialmente responsável dentro de seu ramo de atividade ou de suas respectivas  
3602 comunidades.

3603 As organizações poderão fortalecer sua credibilidade assumindo compromissos relevantes referentes a seus  
3604 impactos, adotando medidas apropriadas, avaliando seu desempenho e relatando seu progresso e  
3605 deficiências.

#### 3606 **7.6.2 Fortalecimento da credibilidade de relatórios e declarações de responsabilidade social**

3608 Há muitas formas de fortalecer a credibilidade de relatórios e declarações de responsabilidade social. Elas  
3609 incluem:

- 3610 — produzir relatórios de desempenho em responsabilidade social comparáveis tanto ao longo do tempo  
3611 como com relatórios produzidos por organizações pares, reconhecendo que a natureza do relatório  
3612 dependerá do tipo, porte e capacidade da organização;
- 3613 — fornecer uma breve explanação de por que tópicos omitidos do relatório não foram cobertos, para  
3614 mostrar que a organização empreendeu esforços para cobrir todos os assuntos importantes;
- 3615 — usar um processo de verificação rigoroso e responsável, no qual dados e informações são rastreados até  
3616 uma fonte segura para se verificar a exatidão dos dados e informações;
- 3617 — usar a ajuda de uma pessoa ou pessoas independentes do processo de elaboração do relatório, de  
3618 dentro ou de fora da organização, para realizar a verificação do processo;
- 3619 — publicar uma declaração dentro do relatório atestando a verificação;
- 3620 — usar grupos de partes interessadas que forneçam uma declaração que o relatório reflete as questões  
3621 relevantes e significativas para a organização, que responde às necessidades das partes interessadas e  
3622 que fornece uma cobertura completa das questões abordadas;
- 3623 — adotar medidas extras para ser transparente, fornecendo informações de tipo e formato que possam ser  
3624 facilmente verificados por outros. Por exemplo, em vez de simplesmente relatar estatísticas referentes ao  
3625 desempenho, a organização pode também detalhar as fontes de informações e os processos usados  
3626 para desenvolver as estatísticas disponíveis. Em alguns casos, a organização pode aumentar a  
3627 credibilidade das declarações que faz sobre sua cadeia de suprimentos informando os lugares onde as  
3628 atividades ocorrem;
- 3629 — relatar conformidade com as diretrizes para elaboração de relatórios de uma organização externa;
- 3630 **7.6.3 Solução de conflitos ou desavenças entre a organização e suas partes interessadas**
- 3631 No curso de suas atividades de responsabilidade social, a organização poderá se deparar com conflitos ou  
3632 desavenças com partes interessadas individuais ou com grupos de partes interessadas. Exemplos  
3633 específicos de tipos de conflitos e mecanismos para lidar com eles são fornecidos em questões de direitos  
3634 humanos (vide 6.3.7) e questões relativas ao consumidor (vide 6.7.6). Métodos formais para solução de  
3635 conflitos ou desavenças normalmente fazem parte de acordos trabalhistas.
- 3636 Recomenda-se que a organização desenvolva mecanismos para a solução de conflitos ou desavenças com  
3637 partes interessadas que sejam adequados ao tipo de conflito ou desavença e úteis para as partes  
3638 interessadas afetadas. Tais mecanismos poderão incluir:
- 3639 — discussões diretas com as partes interessadas afetadas;
- 3640 — fornecimento de informações por escrito para tratar dos mal-entendidos;
- 3641 — fóruns em que as partes interessadas e a organização possam apresentar seus pontos de vista e buscar  
3642 soluções;
- 3643 — procedimentos para lidar com queixas formais;
- 3644 — procedimentos de mediação e/ou arbitragem;
- 3645 — sistemas que permitam denúncia sem medo de represálias;
- 3646 — outros procedimentos para solucionar queixas.
- 3647 Recomenda-se que a organização forneça a suas partes interessadas informações detalhadas sobre os  
3648 procedimentos disponíveis para a solução de conflitos e desavenças. Recomenda-se que esses  
3649 procedimentos sejam equitativos e transparentes. Informações mais específicas sobre procedimentos  
3650 referentes às questões dos direitos humanos e questões relativas ao consumidor estão descritas nesses  
3651 temas centrais no Capítulo 6.

## 3652 **7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à**

3653 **responsabilidade social**3654 **7.7.1 Geral**

3655 Um desempenho eficaz em responsabilidade social depende em parte de comprometimento, supervisão  
3656 cuidadosa, avaliação e revisão das atividades realizadas, progresso realizado, atingimento dos objetivos  
3657 identificados, recursos usados e outros aspectos dos esforços da organização.

3658 Um monitoramento ou observação permanente das atividades relacionadas à responsabilidade social visa  
3659 principalmente assegurar que as atividades estejam ocorrendo conforme o previsto, identificar crises ou  
3660 imprevistos e fazer modificações no modo como as coisas são feitas.

3661 Análises de desempenho, em intervalos adequados, poderão ser usadas para determinar o progresso em  
3662 responsabilidade social, ajudar a manter os programas bem focados, identificar áreas que precisam de  
3663 mudanças e contribuir para a melhoria do desempenho. As partes interessadas podem desempenhar um  
3664 papel importante na análise do desempenho da organização em responsabilidade social.

3665 Além de analisar as atividades existentes, é recomendado que a organização também se mantenha ciente  
3666 das mudanças em condições ou expectativas, alterações legais ou regulatórias que afetem a  
3667 responsabilidade social e novas oportunidades para ampliar seus esforços em responsabilidade social. Essa  
3668 subseção identifica algumas técnicas que a organização pode usar para monitorar, analisar e melhorar seu  
3669 desempenho em responsabilidade social.

3670 **7.7.2 Monitoramento de atividades de responsabilidade social**

3671 Para que se tenha confiança na eficácia e eficiência com que a responsabilidade social esteja sendo  
3672 colocada em prática por todas as áreas da organização, é importante que o desempenho das atividades em  
3673 andamento relacionadas a temas centrais e questões relevantes seja monitorado. O grau desse esforço irá  
3674 obviamente variar de acordo com o escopo dos temas centrais cobertos, o porte e a natureza da organização  
3675 e outros fatores.

3676 Ao decidir sobre as atividades que serão monitoradas, é recomendado que a organização se concentre  
3677 naquelas significativas e trabalhe para que os resultados do monitoramento sejam fáceis de compreender,  
3678 confiáveis e oportunos, e que respondam às preocupações das partes interessadas.

3679 Há muitos métodos que podem ser usados para monitorar o desempenho em responsabilidade social,  
3680 inclusive análises em intervalos adequados, *benchmarking* e obtenção de feedback das partes interessadas.  
3681 A organização pode frequentemente conhecer melhor seus programas ao comparar suas características e  
3682 desempenho com as atividades de outras organizações. Tais comparações poderão ser focadas em ações  
3683 relacionadas a temas centrais específicos ou em abordagens mais amplas para integrar a responsabilidade  
3684 social em toda a organização.

3685 Um dos métodos mais comuns é a medição por meio de indicadores. Um indicador é uma informação  
3686 qualitativa ou quantitativa sobre resultados ou suas conseqüências relacionados com a organização que é  
3687 comparável e demonstra mudança ao longo do tempo. Indicadores podem, por exemplo, ser usados para  
3688 monitorar ou avaliar o atingimento dos objetivos de um projeto ao longo do tempo. Recomenda-se que sejam  
3689 claros, informativos, práticos, comparáveis, precisos, confiáveis e tenham credibilidade. Detalhes adicionais  
3690 completos sobre como selecionar e usar indicadores estão disponíveis em muitas referências sobre  
3691 responsabilidade social e sustentabilidade.

3692 Embora indicadores que produzem resultados quantitativos sejam relativamente diretos e objetivos para se  
3693 usar, poderão não ser suficientes para todos os aspectos da responsabilidade social. Na área de direitos  
3694 humanos, por exemplo, as visões de mulheres e homens sobre se estão sendo tratados com justiça pode ser  
3695 mais significativa do que alguns indicadores quantitativos sobre discriminação. Indicadores quantitativos  
3696 obtidos a partir de pesquisas ou discussão de grupos focais poderão ser combinados com indicadores  
3697 qualitativos descrevendo visões, tendências, condições ou situações. Além disso, é importante reconhecer  
3698 que a responsabilidade social vai além das realizações específicas de atividades mensuráveis, tais como  
3699 redução da poluição e solução de reclamações. Como a responsabilidade social é baseada em valores,  
3700 aplicação de princípios da responsabilidade social e atitudes, o monitoramento pode envolver abordagens  
3701 mais subjetivas, como entrevistas, observação e outras técnicas de avaliação de comportamento e  
3702 compromissos.

3703 **7.7.3 Análise do progresso e desempenho em responsabilidade social da organização**

3704 Além da supervisão e do monitoramento cotidiano das atividades relacionadas à responsabilidade social, é  
 3705 recomendado que a organização realize análises em intervalos adequados para determinar como está seu  
 3706 desempenho em relação às metas e objetivos de responsabilidade social e para identificar a necessidade de  
 3707 mudanças em programas e procedimentos.

3708 Essas análises costumam envolver a comparação do desempenho em relação aos temas centrais de  
 3709 responsabilidade social com os resultados de análises anteriores para determinar o progresso e medir o  
 3710 atingimento de metas e objetivos. Recomenda-se que incluam também o exame de aspectos de  
 3711 desempenho que não são tão fáceis de medir, como atitude perante a responsabilidade social, integração da  
 3712 responsabilidade social em toda a organização e adesão aos princípios, declarações de valor e práticas. A  
 3713 participação das partes interessadas pode ser valiosa nessas análises.

3714 Algumas perguntas que poderiam ser feitas durante as análises:

3715 — Os objetivos e as metas foram atingidos como previsto?

3716 — As estratégias e os processos serviram aos objetivos?

3717 — O que funcionou e por quê? O que não funcionou e por quê?

3718 — Os objetivos foram adequados?

3719 — O que poderia ter sido feito melhor?

3720 — Todas as pessoas relevantes foram envolvidas?

3721 Recomenda-se que, com base nos resultados de suas análises, a organização identifique mudanças em  
 3722 seus programas que possam sanar deficiências e trazer melhoria de desempenho em responsabilidade  
 3723 social.

#### 3724 **7.7.4 Aumento da confiabilidade da coleta e gestão de dados e informações**

3725 As organizações que precisam fornecer dados de desempenho para o governo, organizações não-  
 3726 governamentais, outras organizações ou para o público em geral, ou para a manutenção de bancos de dados  
 3727 contendo informações sensíveis podem aumentar sua confiança em seus sistemas de coleta e gestão de  
 3728 dados por meio de análises detalhadas dos sistemas. É recomendado que o objetivo dessas análises seja:

3729 — aumentar a confiança da organização na precisão dos dados que fornece;

3730 — melhorar a credibilidade dos dados e informações;

3731 — confirmar a confiabilidade dos sistemas de proteção da segurança e privacidade dos dados, quando  
 3732 apropriado.

3733 Essas análises detalhadas poderão ser desencadeadas por exigências legais ou outras exigências de  
 3734 divulgação de dados sobre emissões de gases de efeito estufa ou outros poluentes, exigências de  
 3735 fornecimento de dados sobre programas para organismos de fomento ou departamentos de supervisão,  
 3736 condições de licenças ou alvarás ambientais e preocupações referentes à proteção da privacidade de  
 3737 informações como dados financeiros, médicos ou pessoais.

3738 Como parte dessas análises, é recomendado que pessoas ou grupos independentes, internos ou externos à  
 3739 organização, examinem as formas como os dados são coletados, registrados ou armazenados, manuseados  
 3740 e usados pela organização. As análises podem ajudar a identificar vulnerabilidades em sistemas de coleta e  
 3741 gestão de dados que possam permitir que os dados sejam contaminados por erros ou sejam acessados por  
 3742 pessoas não autorizadas. Os resultados das análises podem ajudar a organização a fortalecer e melhorar  
 3743 seus sistemas. A precisão e a confiabilidade dos dados podem também ser melhoradas por meio de um bom  
 3744 treinamento de seus coletores, responsabilidade clara pela sua precisão, feedback direto às pessoas que  
 3745 cometerem erros e processos de qualidade de dados que comparem dados relatados com dados passados e  
 3746 com os de situações comparáveis.

#### 3747 **7.7.5 Melhoria no desempenho**

3748 Com base nas análises periódicas, ou em outros intervalos adequados, é recomendado que a organização  
 3749 considere formas de melhorar seu desempenho em responsabilidade social. Recomenda-se que os  
 3750 resultados das análises sejam usados para colaborar com a melhoria contínua da responsabilidade social da  
 3751 organização. As melhorias poderiam envolver a modificação de metas e objetivos para refletir mudanças de  
 3752 condições ou aspiração de uma realização maior. O escopo das atividades e programas relacionados à  
 3753 responsabilidade social poderia ser ampliado. O fornecimento de recursos adicionais ou diferentes para  
 3754 atividades relacionadas à responsabilidade social poderia ser uma questão a se considerar. As melhorias  
 3755 poderiam incluir programas ou atividades que aproveitem as oportunidades recentemente identificadas.

3756 As visões das partes interessadas expressas durante as análises poderão ajudar a organização a identificar  
 3757 novas oportunidades e mudanças em expectativas. Isso poderia ajudar a organização a melhorar o  
 3758 desempenho de suas atividades de responsabilidade social.

3759 Para estimular o atingimento de metas e objetivos organizacionais, algumas organizações relacionam o  
 3760 atingimento de objetivos específicos de responsabilidade social com suas avaliações do desempenho anual  
 3761 ou periódico de altos executivos e gerentes. Essas medidas enfatizam que as ações de responsabilidade  
 3762 social da organização pretendem ser um compromisso sério.

## 3763 **7.8 Iniciativas voluntárias de responsabilidade social**

### 3764 **7.8.1 Geral**

3765  
 3766 Muitas organizações têm desenvolvido iniciativas voluntárias visando ajudar outras organizações a tornarem-  
 3767 se socialmente mais responsáveis. Em alguns casos, uma iniciativa é de fato uma organização criada para  
 3768 tratar expressamente de vários aspectos da responsabilidade social. O resultado é que há uma grande  
 3769 variedade de iniciativas disponíveis para as organizações interessadas em responsabilidade social. Algumas  
 3770 envolvem agregar ou apoiar outras organizações.

3771 Algumas dessas iniciativas de responsabilidade social abordam aspectos de um ou mais temas centrais ou  
 3772 questões; outras abordam vários modos de integrar a responsabilidade social nas decisões e atividades da  
 3773 organização. Outras criam ou promovem ferramentas ou guias práticos específicos que podem ser usados  
 3774 para integrar a responsabilidade social em toda a organização. Algumas iniciativas desenvolvem ou  
 3775 promovem expectativas mínimas referentes à responsabilidade social. Essas expectativas podem tomar  
 3776 várias formas, como códigos de conduta, recomendações, diretrizes, declarações de princípios e declarações  
 3777 de valor. Algumas iniciativas foram desenvolvidas por diferentes setores em um esforço para tratar de alguns  
 3778 desafios específicos àquele setor. A existência de uma iniciativa de responsabilidade social em um setor em  
 3779 particular não significa que aquele setor seja necessariamente mais responsável ou potencialmente mais  
 3780 nocivo.

### 3781 **7.8.2 Natureza voluntária da participação**

3782 A organização não precisa participar de quaisquer dessas iniciativas ou usar quaisquer dessas ferramentas  
 3783 para ser socialmente responsável. Além disso, a participação em uma iniciativa ou o uso das ferramentas de  
 3784 uma iniciativa por si só não é um indicador confiável da responsabilidade social da organização. Ao avaliar as  
 3785 iniciativas, é recomendado que a organização esteja ciente de que nem toda iniciativa é bem vista ou tem  
 3786 credibilidade aos olhos das partes interessadas. Recomenda-se que a organização também determine se a  
 3787 iniciativa irá ajudá-la a tratar a sua responsabilidade social ou se a iniciativa é basicamente uma forma de  
 3788 relações públicas ou um meio de proteger a reputação de conselheiros, sócios e acionistas ou de  
 3789 organizações associadas. Recomenda-se que a responsabilidade social não seja tratada apenas como uma  
 3790 forma de gerenciar riscos. Uma consideração especialmente importante ao avaliar uma iniciativa de  
 3791 responsabilidade social é se ela reinterpreta unilateralmente expectativas de comportamento responsável já  
 3792 estabelecidas e reconhecidas.

3793 O engajamento eficaz das partes interessadas e sistemas multi-stakeholder de governança e  
 3794 desenvolvimento são as principais características que distinguem algumas iniciativas de outras,  
 3795 reconhecendo-se que iniciativas desenvolvidas para um único setor ou tipo de organização poderão ter  
 3796 estruturas de governança de uma única parte. Recomenda-se que seja avaliado se a iniciativa foi  
 3797 desenvolvida com a colaboração e envolvimento de organizações relacionadas e partes interessadas que  
 3798 sejam abrangidas por ela.

3799 A organização poderá achar útil participar de uma ou mais iniciativas de responsabilidade social ou usar  
 3800 ferramentas delas. Recomenda-se que a participação leve, de uma forma ou de outra, a ações concretas



3801 dentro da organização, como a obtenção de apoio ou a aprendizagem com outros. A participação pode ser  
 3802 especialmente valiosa quando a organização começar a usar ou extrair conhecimento de ferramentas ou  
 3803 orientações práticas que acompanham a iniciativa.

3804 A organização poderá usar iniciativas para buscar alguma forma de reconhecimento. Algumas iniciativas são  
 3805 amplamente reconhecidas como uma base confiável para reconhecimento público do desempenho ou  
 3806 conformidade em relação a práticas ou questões específicas. As orientações práticas fornecidas por essas  
 3807 iniciativas podem variar desde ferramentas de autoavaliação até verificação externa.

### 3808 **7.8.3 Considerações**

3809 Recomenda-se que a organização considere os seguintes fatores para decidir sobre sua participação ou uso  
 3810 de uma iniciativa de responsabilidade social:

3811 — se a iniciativa é consistente com os princípios mencionados na Seção 4;

3812 — se a iniciativa fornece orientações práticas e valiosas para ajudar a organização a abordar um tema  
 3813 central ou uma questão em particular e/ou integrar a responsabilidade social em todas as suas  
 3814 atividades;

3815 — se a iniciativa foi elaborada para o seu tipo específico de organização ou suas áreas de interesse;

3816 — se a iniciativa é localmente ou regionalmente aplicável ou se tem um escopo global, e se ela é aplicável a  
 3817 todos os tipos de organizações;

3818 — se a iniciativa ajudará a organização a atingir grupos específicos de partes interessadas;

3819 — o tipo de organização ou organizações que desenvolveram e dirigem a iniciativa, tais como governos,  
 3820 ONGs, organizações sindicais, do setor privado ou acadêmicas;

3821 — a reputação da organização ou organizações que desenvolveram e dirigem a iniciativa, considerando sua  
 3822 credibilidade e integridade;

3823 — a natureza do processo de desenvolvimento e direção da iniciativa, por exemplo, se a iniciativa foi  
 3824 desenvolvida ou dirigida por meio de um processo multi-stakeholder, transparente, aberto e acessível,  
 3825 com a participação de países desenvolvidos e em desenvolvimento;

3826 — a acessibilidade da iniciativa, por exemplo, se a organização deve assinar um contrato para participar ou  
 3827 se há custos para se associar à iniciativa.

3828 Ao considerar esses e outros fatores, é recomendado que a organização seja cautelosa na interpretação dos  
 3829 resultados. Por exemplo, a ampla aceitação de uma iniciativa poderá ser um indicativo de sua viabilidade,  
 3830 valor, reputação ou relevância, apesar de que poderia ser também um indicativo de que a iniciativa tem  
 3831 requisitos menos rigorosos. Por outro lado, uma iniciativa nova e menos disseminada com valor e viabilidade  
 3832 ainda não comprovados poderá ser mais inovadora ou desafiadora. Além disso, uma iniciativa disponível  
 3833 gratuitamente poderá parecer atraente, mas uma iniciativa disponível a um determinado custo tem maior  
 3834 probabilidade de estar atualizada e, conseqüentemente, ser mais valiosa no longo prazo. O fato de uma  
 3835 iniciativa ou ferramenta estar disponível gratuitamente ou a um custo não deveria ser visto como indicativo de  
 3836 mérito da referida iniciativa ou ferramenta.

3837 É importante que o valor, relevância e/ou aplicabilidade das iniciativas sejam reavaliados periodicamente.

### 3838 **7.8.4 Notas sobre o Anexo A**

3839 O Anexo A apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à  
 3840 responsabilidade social. Essas iniciativas e ferramentas foram identificadas pelos especialistas do grupo de  
 3841 trabalho da ISO 26000 durante o desenvolvimento dessa Norma Internacional por meio de critérios  
 3842 específicos descritos no Anexo A. Esses critérios não constituem um julgamento da ISO sobre o valor ou  
 3843 eficácia de quaisquer das iniciativas ou ferramentas descritas no Anexo A. Além disso, o fato de uma  
 3844 iniciativa ou ferramenta ser mencionada no Anexo A não implica nenhuma forma de endosso por parte da  
 3845 ISO da iniciativa ou ferramenta. Características importantes da iniciativa que não possam ser objetivamente  
 3846 medidas dentro do escopo dessa Norma Internacional, tais como eficácia, credibilidade, legitimidade e

3847 natureza representativa, não são consideradas aqui. Recomenda-se que tais características sejam avaliadas  
3848 diretamente por aqueles que estejam considerando usar a iniciativa ou ferramenta. O Box 16 fornece  
3849 orientações sobre outros aspectos importantes a serem considerados na avaliação de iniciativas.

3850 **Box 16 – Iniciativas certificáveis e iniciativas relacionadas a interesses comerciais ou econômicos**

3851 Algumas (mas nem todas) iniciativas de responsabilidade social descritas no Anexo A incluem a possibilidade  
3852 de certificação em relação à iniciativa por terceiras partes independentes. Em alguns casos, a certificação é  
3853 um requisito para o uso da iniciativa. O fato de uma iniciativa incluir a possibilidade ou exigência de  
3854 certificação não deveria ser um indicativo do valor da iniciativa. A implementação de qualquer ferramenta ou  
3855 iniciativa descrita no Anexo A, inclusive as que envolvam certificação, não pode ser usada como alegação de  
3856 conformidade com a ISO 26000 ou para demonstrar sua adoção ou implementação.

3857 Independentemente do fato de terem sido desenvolvidas por organizações com ou sem fins lucrativos,  
3858 algumas iniciativas ou ferramentas estão relacionadas a interesses comerciais ou econômicos, tais como o  
3859 pagamento para seu uso, uma taxa de associação ou o pagamento por serviços de verificação ou  
3860 certificação. O uso de uma iniciativa ou ferramenta para promover um produto ou organização é outro  
3861 exemplo de relação comercial. A existência de tais interesses não constitui em si mesma um aspecto  
3862 negativo dessa iniciativa de responsabilidade social. Eles poderiam, por exemplo, ser necessários para a  
3863 organização que administra a iniciativa ou ferramenta cobrir seus custos e atividades, ou poderão ser uma  
3864 forma legítima de informar as partes interessadas sobre características relevantes de um produto ou  
3865 organização. Entretanto, ao avaliar uma iniciativa ou ferramenta relacionada a tais interesses, é  
3866 recomendado que o usuário dessa Norma Internacional considere os interesses comerciais relacionados e as  
3867 possibilidades de conflito de interesses. Por exemplo, uma organização que administra uma iniciativa de  
3868 responsabilidade social poderá priorizar indevidamente a receita que obterá com certificações em detrimento  
3869 da exatidão ao verificar os requisitos da certificação. A avaliação da credibilidade de organizações que  
3870 administram iniciativas ou ferramentas torna-se de especial importância quando elas estão relacionadas a  
3871 interesses comerciais ou econômicos.

## Anexo A (informativo)

3872  
3873  
3874

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

3876  
3877  
3878  
3879  
3880  
3881  
3882  
3883  
3884  
3885

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

3886  
3887  
3888

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

3889  
3890  
3891

Para melhor compreender e implementar a responsabilidade social, recomenda-se que os usuários também consultem a Bibliografia, parte integrante da ISO 26000. A Bibliografia fornece referências a instrumentos internacionais considerados fontes confiáveis para as recomendações contidas nessa Norma Internacional.

3892  
3893  
3894  
3895  
3896

Para os fins dessa Norma Internacional, uma iniciativa de responsabilidade social refere-se a um “programa ou atividade expressamente dedicada ao atingimento de um objetivo específico relacionado à responsabilidade social” (2.24). Uma ferramenta de responsabilidade social refere-se a um sistema, metodologia ou meio semelhante relacionado a uma iniciativa específica de responsabilidade social e destina-se a ajudar organizações a atingir um objetivo específico relacionado à responsabilidade social.

3897  
3898  
3899

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

3900  
3901  
3902  
3903  
3904

— As **iniciativas intersetoriais** de responsabilidade social descritas na Tabela A.1 incluem três tipos de iniciativas: “iniciativas intergovernamentais” (desenvolvidas ou administradas por organizações intergovernamentais); “iniciativas multi-stakeholder” (desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-stakeholder); e “iniciativas de única parte” (desenvolvidas ou administradas por meio de processos de uma única parte).

3905  
3906  
3907  
3908  
3909  
3910  
3911

— As **iniciativas setoriais** de responsabilidade social descritas na Tabela A.2 referem-se a iniciativas que foram desenvolvidas por setores específicos (como agricultura, tecnologia da informação, serviços públicos, turismo, etc.) em um esforço de abordar alguns desafios específicos àqueles setores. Nem todos os setores que desenvolveram iniciativas são mencionados no anexo, assim como não estão necessariamente presentes todas as iniciativas dos setores mencionados nessa tabela. A existência de uma iniciativa em um setor em particular não significa que aquele setor seja mais responsável ou mais nocivo.

3912  
3913  
3914  
3915  
3916  
3917  
3918

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

3919  
3920  
3921  
3922

As informações contidas nesse anexo foram fornecidas por especialistas que participaram da elaboração da minuta dessa Norma Internacional. Essas informações refletem a situação no momento em que essa Norma Internacional foi concluída e serão revisadas pela ISO se e quando a Norma Internacional for revisada. Ao reconhecer que as informações no anexo não são exaustivas e que a responsabilidade social é uma área em

- 3923 contínuo desenvolvimento, as organizações que estejam considerando a possibilidade de usar as iniciativas  
 3924 ou ferramentas são aconselhadas a também buscar informações atualizadas em outras fontes sobre  
 3925 iniciativas aplicáveis em seus países, regiões ou setores.
- 3926 Uma iniciativa ou ferramenta voluntária de responsabilidade social foi incluída nesse anexo somente se tiver  
 3927 atendido a todos seguintes critérios:
- 3928 — aborda aspectos de um ou mais temas centrais ou aspectos de integração da responsabilidade social  
 3929 (conforme descrito nos Seções 5, 6 e 7 dessa Norma Internacional);
- 3930 — não foi elaborada especificamente para ser usada em um país ou por organizações de um país, mesmo  
 3931 que operem no exterior;
- 3932 — está atualmente sendo usada em mais de um país;
- 3933 — não foi elaborada para ser usada por uma única organização ou grupo de organizações (ou seja,  
 3934 organizações vinculadas por meio de proprietários ou sócios comuns);
- 3935 — está disponível publicamente sem custos como ferramenta ou diretriz (Nota: o fato da organização  
 3936 responsável pela iniciativa ou ferramenta ter outras atividades que envolvam custo para os usuários,  
 3937 como taxas de associação ou cobrança por serviços, não impede que a iniciativa ou ferramenta seja  
 3938 elencada aqui, independentemente do custo poder ser vinculado à iniciativa ou ferramenta);
- 3939 — não é administrada por uma organização privada “com fins lucrativos” com o objetivo principal de obter  
 3940 ganhos financeiros;
- 3941 — está disponível em pelo menos um dos idiomas oficiais da ISO.

3942  
 3943

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

3944 Os critérios descritos acima não constituem um julgamento da ISO sobre o valor ou eficácia de quaisquer das  
 3945 iniciativas ou ferramentas descritas nesse Anexo. Os critérios destinam-se simplesmente a fornecer uma  
 3946 base objetiva para a identificação de uma amostragem de iniciativas e ferramentas que poderiam ser  
 3947 aplicáveis a muitas organizações.

3948 Ao decidir sobre o uso de quaisquer dessas iniciativas ou ferramentas, recomenda-se que a organização  
 3949 tenha em mente as considerações expostas em 7.8. Embora esse anexo mencione algumas iniciativas de  
 3950 responsabilidade social que envolvem certificação, não é necessário ser certificado em quaisquer dessas  
 3951 iniciativas para seguir as diretrizes dessa Norma Internacional (vide Box 16).

3952 O fato de uma iniciativa ou ferramenta ser mencionada nesse Anexo não implica nenhuma forma de endosso  
 3953 por parte da ISO dessa iniciativa ou ferramenta. Além disso, características importantes relacionadas à  
 3954 iniciativa que não possam ser objetivamente medidas dentro do escopo dessa Norma Internacional, tais  
 3955 como eficácia, credibilidade, legitimidade e natureza representativa, não são consideradas aqui. Recomenda-  
 3956 se que tais características sejam avaliadas diretamente por aqueles que estejam considerando usar a  
 3957 iniciativa ou ferramenta.  
 3958

**Tabela A.1 — Exemplos de iniciativas intersetoriais**

(aplicam-se a mais de um setor de atividade – vide também subseção 7.8 e a introdução desse anexo)

As informações contidas nesse anexo refletem a situação no momento em que essa Norma Internacional foi concluída. Ao reconhecer que essas informações não são exaustivas e que a responsabilidade social é uma área em contínuo desenvolvimento, recomenda-se que informações atualizadas sejam buscadas em outras fontes.

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elençada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluídos na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ISO 26000											Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na Internet para informações adicionais)			
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3			7.4	7.5
*Índice das subseções da ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas trabalhistas; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento comunitário e desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.															
<b>Parte 1: INICIATIVAS INTERGOVERNAMENTAIS</b> (Iniciativas e ferramentas que operam sob a responsabilidade direta de instituições intergovernamentais, como as agências das Nações Unidas)															
<b>OCDE</b> Ferramenta de Consientização de Riscos para Empresas Multinacionais em Áreas de Governança Fraca	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X		X	Fornecer uma lista de verificação para as empresas usarem quando efetuarem avaliação de riscos e dilemas éticos relativos a suas atividades potenciais em países onde a governança seja fraca. <a href="http://www.oecd.org/">www.oecd.org/</a>
<b>UNCTAD</b> Grupo de Trabalho Intergovernamental das Nações Unidas de Especialistas em Padrões Internacionais de Contabilidade e Relatórios (ISAR)	X		X	X	X		X	X					X		Grupo de trabalho dedicado a transparência empresarial e questões contábeis em nível empresarial. Questões tratadas em contabilidade e elaboração de relatórios corporativos incluem: implementação do padrão das normas contábeis internacionais IFRS (International Financial Reporting Standards), contabilidade de PMEs, divulgações sobre governança corporativa, relatórios de responsabilidade empresarial e relatórios ambientais. Grupos de partes interessadas reúnem-se anualmente para discutir e concordar sobre abordagens para as questões que o grupo trata. Aberto a todas as organizações. Não há cobrança de taxas. <a href="http://www.unctad.org/isar">www.unctad.org/isar</a>
<b>PNUMA</b> Rede de Clima Neutro (Climate Neutral Network)				X								X	X	X	Iniciativa afiliada ao PNUMA aberta a todas as organizações. Facilita a troca de informações sobre como as organizações podem reduzir emissões de gases de efeito estufa. Um Conselho Diretor composto por partes interessadas supervisiona o programa. <a href="http://www.climateneutral.unep.org">www.climateneutral.unep.org</a>
<b>PNUMA</b> Iniciativa do Ciclo de Vida (Life Cycle Initiative)			X	X		X	X					X	X	X	Iniciativa aberta a especialistas de organizações que atuam na área de gestão de ciclo de vida. É cobrada taxa anual de associação. Forças-tarefas compostas por Secretarias da ONU e partes interessadas buscam desenvolver competências e treinamento em abordagens de ciclo de vida. Afiliada ao Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. <a href="http://lifecycleinitiative.unep.fr/">http://lifecycleinitiative.unep.fr/</a>
<b>Pacto Global das Nações Unidas</b>		X	X	X	X									X	Iniciativa das Nações Unidas destinada às empresas. Aberta a todas as organizações, os participantes se comprometem a alinhar suas estratégias e operações com dez princípios nas áreas de direitos humanos, normas trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção e adotar medidas de apoio aos objetivos mais amplos da ONU. Plataforma voluntária em que espera-se que as organizações comuniquem anualmente seus esforços de implementação dos princípios por meio de políticas e práticas. O Pacto Global das Nações Unidas desenvolveu ferramentas e materiais de suporte sobre todas as áreas relevantes para ajudar as organizações participantes. Sem cobrança de taxas. <a href="http://www.unglobalcompact.org/">www.unglobalcompact.org/</a>
<b>Pacto Global, PNUD, UNITAR</b> Ferramenta da ONU de Avaliação de Parcerias							X		X			X			Ferramenta de planejamento de autoavaliação para aumentar o impacto no desenvolvimento e a contribuição ao desenvolvimento sustentável de parcerias público-privadas. Disponibilizada gratuitamente para todas as organizações. A UNIDO capacita consultores para disseminar abordagens e técnicas de gestão de RSE para organizações em todo o mundo. <a href="http://www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html">www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html</a>

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elençada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluídos na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ISO 26000														<b>Informações adicionais</b> (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na Internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice das subseções da ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas trabalhistas; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento comunitário e desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 1: INICIATIVAS INTERGOVERNAMENTAIS</b> (Iniciativas e ferramentas que operam sob a responsabilidade direta de instituições intergovernamentais, como as agências das Nações Unidas)																
UNIDO Programa de Metas para Empreendedores Responsáveis (Responsible Entrepreneurs Achievement Programme)		X	X	X	X			X	X		X	X	X		X	Iniciativa apoiada pela UNIDO destinada a empresas de pequeno e médio porte. Não é exigida associação nem há cobrança de taxas. Fornece uma estrutura e um software analítico para ajudar PMEs em RSE. <a href="http://www.unido.org/reap">www.unido.org/reap</a>

3960 Tabela A.1 (continuação)

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

Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elencada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluídos na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ISO 26000														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na Internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice das subseções da ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas trabalhistas; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento comunitário e desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 2: INICIATIVAS MULTI-STAKEHOLDER</b> (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-stakeholder)																
<b>ETI</b> <b>Ethical Trading Initiative</b>		X	X					X		X	X	X	X	X	X	Organização associativa aberta a empresas, ONGs e sindicatos de trabalhadores específicos. O objetivo é que empresas compradoras trabalhem com ONGs e sindicatos de trabalhadores para aprender sobre as melhores formas de implementar códigos de práticas trabalhistas na cadeia de suprimentos. As empresas pagam taxa de associação, concordam em aplicar o código de práticas trabalhistas a seus fornecedores, relatam atividades e cumprem outros requisitos. <a href="http://www.ethicaltrade.org/">www.ethicaltrade.org/</a>
<b>European Business Ethics Network (EBEN)</b>	X	X	X	X	X	X	X	X			X			X		Organização associativa com taxa anual, dedicada à promoção da ética empresarial. Organiza conferências e lança publicações. Além disso, organiza redes nacionais e redes com temas específicos para diretores de ética corporativa e outros usuários. <a href="http://www.eben-net.org">www.eben-net.org</a>
<b>Fair Labour Association (FLA)</b>	X	X	X					X	X			X	X	X	X	Iniciativa multi-stakeholder criada para tratar de práticas trabalhistas na cadeia de suprimentos. Os associados incluem empresas compradoras, faculdades e universidades e ONGs. As empresas associadas devem apoiar o monitoramento e verificação das condições de trabalho de seus fornecedores. A FLA publica relatórios públicos. <a href="http://www.fairlabor.org/">www.fairlabor.org/</a>
<b>FORÉTICA</b> Norma SGE 21 Sistema de Gestão de Ética e RSE	X		X	X	X	X	X									Iniciativa que define critérios para o estabelecimento, implementação e avaliação de sistema de gestão em ética e responsabilidade social. <a href="http://www.foretica.es">www.foretica.es</a> (espanhol)
<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b> Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	Iniciativa desenvolvida pelo PNUMA e CERES (também incluídos nesse anexo) que fornece modelos de indicadores, diretrizes e ferramentas de apoio para a elaboração de relatórios de sustentabilidade. Stakeholders Organizacionais globais fornecem as orientações e a governança da organização. Suas diretrizes, suplementos e anexos são oferecidos gratuitamente em seu site. Há cobrança para a aquisição de outros materiais de treinamento. Suas ferramentas incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (indicadores e princípios)</li> <li>• Vários suplementos setoriais específicos (construção, telecomunicações, órgãos públicos, etc.)</li> <li>• Protocolo para Definição de Limite (esfera de influência e avaliação de impactos)</li> </ul> <a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a>
<b>Danish Institute for Human Rights</b> Avaliação de Conformidade com os Direitos Humanos		X	X		X		X	X			X	X	X	X	X	Essa organização nacional de direitos humanos tem um projeto sobre Direitos Humanos e Negócios que fornece informações sobre a situação dos direitos humanos em vários países. Oferece também ferramentas e manuais de gestão, às vezes pagos. A Avaliação de Conformidade com os Direitos Humanos é uma ferramenta detalhada disponível para venda na Internet. Uma ferramenta mais simplificada, "HRCA Quick Check", é disponibilizada gratuitamente. <a href="http://www.humanrightsbusiness.org">www.humanrightsbusiness.org</a>



3962 Tabela A.1 (continuação)

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

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elençada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluídos na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ISO 26000											Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na Internet para informações adicionais)				
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*									
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3			7.4	7.5	7.6
*Índice das subseções da ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas trabalhistas; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento comunitário e desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 2: INICIATIVAS MULTI-STAKEHOLDER</b> (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-stakeholder)																
Transparência Internacional (TI) Várias ferramentas	X				X			X						X	X	ONG associativa global que busca combater a corrupção. Fornece ferramentas e dados para organizações, setores econômicos específicos e agências governamentais. Exemplos de ferramentas incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípios Empresariais para Combater o Suborno, um código voluntário multi-stakeholder</li> <li>• Relatório Global de Corrupção</li> <li>• Índice de Percepção da Corrupção</li> <li>• Bribe Payers Index (índice de pagadores de suborno)</li> <li>• Barômetro Global da Corrupção</li> <li>• The Integrity Pact (pacto pela integridade)</li> </ul> <a href="http://www.transparency.org">www.transparency.org</a>

3963

Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elençada por organização em ordem alfabética em cada parte)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluídos na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ISO 26000														Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na Internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*							PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice das subseções da ISO 26000: 6.2 Governança organizacional; 6.3 Direitos humanos; 6.4 Práticas trabalhistas; 6.5 Meio ambiente; 6.6 Práticas leais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento comunitário e desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas; 7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social; 7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização; 7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização; 7.5 Comunicação sobre responsabilidade social; 7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social; 7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à responsabilidade social.																
<b>Parte 3: INICIATIVAS DE UM ÚNICO STAKEHOLDER</b> (Iniciativas e ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos de um único stakeholder).																
<b>Caux Round Table</b> Princípios Empresariais		X	X	X	X	X	X	X								Rede de empresários, com escritórios nacionais, que busca promover princípios éticos, a colaboração e diálogo entre gestores, autoridades públicas e cidadãos. Os Princípios Empresariais fornecem uma declaração de princípios a serem seguidos para a condução ética dos negócios. <a href="http://www.cauxroundtable.org">www.cauxroundtable.org</a>
<b>Consumers International</b> Carta para Negócios Globais (Charter for Global Business)				X	X	X					X	X			X	Federação global de grupos de consumidores. A Carta estabelece as melhores práticas de negócios e direitos do consumidor em áreas de interesse para os consumidores. Há cobrança de taxa para associação e direito a voto nos códigos e cartas. <a href="http://www.consumersinternational.org">www.consumersinternational.org</a>
<b>CSR Europe Toolbox</b>	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Iniciativa associativa, com cobrança de taxa, para empresas europeias e organizações nacionais de RSE. Realiza projetos, organiza reuniões e lança publicações. O Toolbox é uma coletânea de guias e outros materiais, organizados por temas, disponibilizados na Internet e produzidos por meio de projetos com associados e suas partes interessadas. <a href="http://www.csreurope.org/">www.csreurope.org/</a>
<b>Instituto Ethos</b> Indicadores Ethos de RSE	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X	Organização brasileira que busca promover a responsabilidade social no setor empresarial. Fornece várias ferramentas de RSE gratuitas, entre elas um conjunto de indicadores de RSE. <a href="http://www.ethos.org.br">www.ethos.org.br</a> (português)
<b>The Global Sullivan Principles of Social Responsibility</b>		X	X		X		X	X			X		X	X		Código de conduta voluntário de desempenho social, econômico e ambiental para organizações de todo o mundo. As organizações se comprometem a seguir os princípios em formulação de políticas internas, treinamentos e elaboração de relatórios. Não é exigida associação nem há cobrança de taxas para usar o código. Não há engajamento de partes interessadas na elaboração do código. <a href="http://www.thesullivanfoundation.org/gsp/default.asp">www.thesullivanfoundation.org/gsp/default.asp</a>
<b>International Business Leadership Forum (IBLF)</b> Guia de Avaliação de Impacto nos Direitos Humanos			X	X	X	X						X				A IBLF é uma fundação sem fins lucrativos apoiada por grandes empresas que promove a contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. Produziu várias publicações e ferramentas como a Human Rights Translated: A Business Reference Guide (direitos humanos traduzidos: guia de referência empresarial). Em 2007, a IBLF, juntamente com a International Finance Corporation do Banco Mundial, lançou o Guide to Human Rights Impact Assessment and Management: Road Testing Draft (guia de avaliação e gestão de impactos nos direitos humanos: versão piloto). <a href="http://www.iblf.org/resources/quides.aspx">www.iblf.org/resources/quides.aspx</a>
<b>Câmara Internacional de Comércio (ICC)</b> Várias ferramentas e iniciativas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização global empresarial associativa, com cobrança de taxa, estabelecida para representar os interesses das empresas. Produziu diversas iniciativas e ferramentas relacionadas a diferentes aspectos da responsabilidade social, entre os quais: <ul style="list-style-type: none"> <li>The Consolidated ICC Code of Advertising and Marketing Communication Practice (código de propaganda e marketing)</li> <li>The ICC Nine Steps to Responsible Business Conduct (nove passos para a conduta empresarial responsável)</li> <li>The ICC Guidance on Supply Chain Responsibility (orientações para responsabilidade na cadeia de suprimentos)</li> <li>The ICC Guide to Responsible Sourcing (guia para empresas compradoras responsáveis)</li> <li>The ICC Business Charter for Sustainable Development (carta empresarial para o desenvolvimento sustentável)</li> </ul>

																		<a href="http://www.iccwbo.org">www.iccwbo.org</a>
<b>Partnering against Corruption Initiative (PACI)</b> Princípios Empresariais Contra o Suborno					X													Código de conduta voluntário de práticas de combate ao suborno que requer compromisso com tolerância zero ao suborno por parte das empresas signatárias. Associativo, sem cobrança de taxas. Conduzida pelas partes interessadas por meio de três grupos de trabalho e um conselho diretor. <a href="http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm">http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm</a>
<b>World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)</b> Várias iniciativas e ferramentas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização associativa voltada principalmente para grandes empresas. É cobrada taxa anual de associação. Desenvolveu diversas iniciativas e ferramentas disponíveis para o público, entre as quais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• The Global Water Tool (ferramenta para a questão mundial da água)</li> <li>• Improving Stakeholder Engagement: Measuring Impact (melhoria do engajamento das partes interessadas: medição dos impactos)</li> <li>• Organizational Governance: Issue Management Tool (governança organizacional: ferramenta para gestão de questões)</li> <li>• Sustainable Development: A Learning Tool (desenvolvimento sustentável: ferramenta de aprendizagem)</li> <li>• Vários outros documentos como diretrizes, iniciativas e ferramentas para questões socioambientais específicas.</li> </ul> <a href="http://www.wbcsd.org">www.wbcsd.org</a>
<b>WBCSD e Instituto de Recursos Mundiais (WRI)</b> Protocolo de Gases de Efeito Estufa				X												X		Norma de prestação de contas e relatórios disponibilizada gratuitamente para as empresas relatarem emissões atmosféricas dos seis gases cobertos pelo Protocolo de Kyoto da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas. Fornece várias ferramentas para ajudar as empresas a calcular suas emissões. <a href="http://www.ghgprotocol.org">www.ghgprotocol.org</a>

### Tabela A.2 — Exemplos de iniciativas setoriais

(aplicam-se a um setor específico de atividade – vide também subseção 7.8 e a introdução desse anexo)

As informações contidas nesse anexo refletem a situação no momento em que essa Norma Internacional foi concluída. Ao reconhecer que essas informações não são exaustivas e que a responsabilidade social é uma área em contínuo desenvolvimento, recomenda-se que informações atualizadas sejam buscadas em outras fontes.

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

<b>World Cocoa Foundation</b>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								Organização associativa, com cobrança de taxa, de fabricantes de chocolate, processadores de cacau e associações comerciais e industriais. Apóia programas que promovem a agricultura sustentável e ambientalmente responsável, o desenvolvimento da comunidade, normas trabalhistas e lucros maiores porém justos. <a href="http://www.worldcocoafoundation.org">www.worldcocoafoundation.org</a>	
<b>Setor: VESTUÁRIO</b>																				
<b>Clean Clothes Campaign (CCC)</b>		X	X		X	X				X	X							X	Associação internacional de organizações nacionais presente em 12 países europeus, dedicada à melhoria das condições de trabalho na indústria de vestuário e à defesa de trabalhadores da indústria que buscam mudanças. A CCC advoga em casos específicos e se envolve com empresas e autoridades para resolvê-los. A CCC também fornece informações sobre condições de trabalho e práticas trabalhistas no setor e tem um código de práticas trabalhistas. <a href="http://www.cleanclothes.org">www.cleanclothes.org</a>	
<b>Fair Wear Foundation (FWF)</b>		X	X						X		X	X	X	X	X	X	X	X	Organização multi-stakeholder criada para tratar de práticas trabalhistas na cadeia de suprimentos do setor de vestuário e calçados. Empresas compradoras associam-se à FWF por meio de uma contribuição anual, adotando o Código de Práticas Trabalhistas e cumprindo outros requisitos. As empresas são avaliadas anualmente em relação ao cumprimento do Código. <a href="http://www.fairwear.nl">www.fairwear.nl</a> (holandês)	
<b>Fur Free Retailer Program</b>				X		X												X	Iniciativa que visa fornecer aos consumidores informações sobre a política de peles por parte dos varejistas. A iniciativa busca acabar com a venda de produtos de pele em todos os estabelecimentos do varejo oferecendo apoio aos varejistas que tenham se comprometido com a política de combate ao uso de peles. <a href="http://www.infurformation.com/ffr.php">www.infurformation.com/ffr.php</a>	
<b>Setor: BIOCOMBUSTÍVEIS</b>																				
<b>Roundtable on Sustainable Biofuels</b>		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X							Organização associativa, com cobrança de taxa. Promove discussões envolvendo partes interessadas para estabelecer princípios e critérios para a produção de biocombustíveis. <a href="http://cgse.epfl.ch/page65660.html">http://cgse.epfl.ch/page65660.html</a>	
<b>Setor: CONSTRUÇÃO</b>																				
<b>PNUMA</b> Iniciativa para Edifícios e Construções Sustentáveis				X														X	X	Aberta a qualquer organização do setor de construção. É cobrada taxa anual de associação. Consiste em um programa de trabalho comum para promover a construção sustentável a partir do ponto de vista do ciclo de vida. Associados participam de um programa de trabalho para desenvolver ferramentas e iniciativas de apoio. É uma parceria com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. <a href="http://www.unepsbci.org">www.unepsbci.org</a>
<b>Setor: QUÍMICO</b>																				
<b>International Council of Chemical Associations</b> Atuação Responsável (Responsible Care)	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	Organização associativa, com cobrança de taxa, para empresas do setor químico. Seu foco é na saúde, segurança e impacto ambiental de produtos e processos. Programa de segurança e controle de produtos que cobre a produção e uso de produtos químicos, e abrange a cadeia de suprimentos. <a href="http://www.responsiblecare.org">www.responsiblecare.org</a>	
<b>Setor: BENS DE CONSUMO / VAREJO</b>																				
<b>Business Social Compliance Initiative (BSCI)</b>	X	X	X	X											X	X	X	X	Organização do setor criada para abordar práticas trabalhistas na cadeia de suprimentos. Os associados são varejistas e outras empresas que importam ou comercializam mercadorias. Espera-se que as empresas associadas auditem seus fornecedores segundo o código de conduta da BSCI. A BSCI certifica os auditores. <a href="http://www.bs-ci.eu.org">www.bs-ci.eu.org</a>	
<b>Setor: ELETROELETRÔNICOS</b>																				
<b>Electronic Industry Citizenship Coalition</b> Código de Conduta do Setor de EletroEletrônicos		X	X	X	X	X	X		X									X	X	Organização associativa com taxas anuais baseadas na receita da empresa e no nível de associação. Associados plenos devem implementar um código de conduta. Um conselho de governança composto de partes interessadas do setor fornecem orientações e supervisionam a organização. <a href="http://www.eicc.info/">www.eicc.info/</a>
<b>Zentralverband der Deutschen Elektro-und Elektronikindustrie</b> Código de Conduta para Responsabilidade Social Empresarial	X	X	X	X	X	X	X	X										X	X	Organização associativa. Um código de conduta fornece uma diretriz para melhorar o desempenho socioambiental do setor de eletroeletrônicos. <a href="http://www.zvei.de">www.zvei.de</a> (alemão)
<b>Setor: ENERGIA</b>																				

<b>IHA</b> Diretrizes de Sustentabilidade IHA		X		X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização de empresas de geração de energia hidrelétrica. Produz várias ferramentas e publicações disponíveis para o público. As Diretrizes de Sustentabilidade IHA contêm recomendações de ações relativas a questões econômicas, sociais e ambientais. <a href="http://www.hydropower.org">www.hydropower.org</a>
<b>Setor: EXTRATIVISTA</b>																	
<b>Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)</b>							X	X									Iniciativa multi-stakeholder composta por governos, empresas, organizações da sociedade civil e investidores que apoiam a divulgação e verificação de pagamentos de empresas e receitas governamentais nos setores de petróleo, gás e mineração. Empresas participantes concordam em relatar pagamentos a governos e os governos concordam em relatar pagamentos recebidos de empresas. As organizações da sociedade civil participam do desenvolvimento e monitoramento de planos específicos. <a href="http://eiti.org">http://eiti.org</a>
<b>International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA)</b> Várias ferramentas e iniciativas		X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	Organização de empresas produtoras de petróleo e gás. Produz várias publicações e ferramentas disponíveis ao público, tais como: — Human Rights Training Toolkit for the Oil and Gas Industry (ferramental de treinamento em direitos humanos para o setor petrolífero) — Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting (orientações sobre relatórios voluntários de sustentabilidade para o setor petrolífero) — Petroleum Industry Guidelines for Reporting Greenhouse Gas Emissions (diretrizes para relatórios de emissão de GEE do setor petrolífero) — Guide to Operating in Areas of Conflict for the Oil & Gas Industry (guia para operação em áreas de conflito para o setor petrolífero) <a href="http://www.ipieca.org">www.ipieca.org</a>
<b>International Council on Mining and Metals (ICMM)</b> Estrutura de Desenvolvimento Sustentável	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização de empresas de mineração e metalurgia e associações industriais associadas. Associados comprometem-se a adotar a Estrutura de Princípios para o Desenvolvimento Sustentável composta por um conjunto de 10 Princípios. <a href="http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework">http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework</a>
<b>The Voluntary Principles on Security and Human Rights</b>		X	X	X									X				Criados pelos governos do Reino Unido e EUA, os Princípios fornecem diretrizes para empresas e ONGs identificarem situações de risco para os direitos humanos e a segurança. Orientações adicionais são disponibilizadas para aqueles que se envolvem e colaboram com forças de segurança públicas e privadas. É necessária uma contribuição para o uso desses princípios. <a href="http://www.voluntaryprinciples.org">www.voluntaryprinciples.org</a>

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



																				credenciamento para empresas, organizações e comunidades interessadas no manejo florestal responsável. <a href="http://www.fsc.org/">http://www.fsc.org/</a>			
<b>Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC)</b>																				O PEFC é uma organização coletiva destinada ao reconhecimento mútuo de sistemas de certificação em manejo florestal sustentável. Organizações nacionais fornecem a governança e reconhecimento de grupos associados. <a href="http://www.pefc.org">http://www.pefc.org</a>			
<b>Setor: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>																							
<b>PNUMA e International Telecommunication Union (ITU)</b> Iniciativa Global de Sustentabilidade Eletrônica (GeSI)				X															X	X	X	X	Organização associativa, com cobrança de taxa, aberta a qualquer empresa e organização relacionada envolvida com o setor de tecnologia da informação e comunicação. Fornece orientações e uma ferramenta de avaliação para melhorar o desempenho em sustentabilidade de seus associados. <a href="http://www.gesi.org">www.gesi.org</a>

3967

INICIATIVA OU FERRAMENTA DA ORGANIZAÇÃO (Elençada por organização em ordem alfabética em cada setor)	O "X" indica que a iniciativa/ferramenta refere-se a pelo menos um aspecto ou questão incluídos na subseção correspondente. Não é um sinal de compatibilidade ou endosso pela ISO 26000													Informações adicionais (incluem uma descrição breve e objetiva da iniciativa/ferramenta; participação de partes interessadas em sua governança; seu público-alvo e condições de acesso; se é certificável ou não; e um site na Internet para informações adicionais)	
	TEMAS CENTRAIS*						PRÁTICAS PARA INTEGRAR A RESPONSABILIDADE SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 Tr	6.5 Amb	6.6 PLO	6.7 Con	6.8 Com	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6
<b>Setor: TRANSPORTE</b>															
<b>International Road Transport Union</b> Carta para o Desenvolvimento Sustentável (Charter for Sustainable Development)				X		X							X		Organismo internacional que representa a indústria de transporte rodoviário. A Carta visa promover a responsabilidade social no setor. <a href="http://www.iru.org/index/en_iru_com_cas">www.iru.org/index/en_iru_com_cas</a>
<b>Setor: VIAGENS E TURISMO</b>															
<b>Coalizão de organizações relacionadas ao turismo</b> Código de Conduta para Proteção de Crianças contra Exploração Sexual na Indústria de Viagens e Turismo (Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism)		X											X		X Código de conduta voluntário que compromete as organizações a implementar seis critérios destinados à proteção das crianças contra a exploração sexual na indústria de viagens e turismo. Fornece um kit gratuito de treinamento para a implementação desses critérios. A Secretaria é sediada na organização ECPAT USA. <a href="http://www.ecpat.net">www.ecpat.net</a> <a href="http://www.thecode.org">www.thecode.org</a>
<b>Rainforest Alliance e outros parceiros</b> Parceira Global para Critérios de Turismo Sustentável				X		X	X					X			X Uma iniciativa da Rainforest Alliance, Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, Fundação das Nações Unidas e Organização Mundial do Turismo envolvendo várias associações e ONGs do setor. Os Critérios de Turismo Sustentável visam ser a base para um entendimento comum sobre o significado de turismo sustentável. <a href="http://www.sustainabletourismcriteria.org">www.sustainabletourismcriteria.org</a>

## **Anexo B** **(informativo)**

### **Abreviaturas**

3970		
3971		
3972		
3973	<b>APR</b>	Taxa percentual anual
3974	<b>CH<sub>4</sub></b>	metano
3975	<b>CO<sub>2</sub></b>	dióxido de carbono
3976	<b>GEE</b>	gases de efeito estufa
3977	<b>HIV/AIDS</b>	vírus de imunodeficiência humana / síndrome de deficiência imunológica adquirida
3978	<b>NO<sub>x</sub></b>	óxidos de nitrogênio
3979	<b>ODM</b>	Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
3980	<b>OIT</b>	Organização Internacional do Trabalho
3981	<b>ONG</b>	organização não-governamental
3982	<b>PBT</b>	substâncias persistentes, bioacumulativas e tóxicas
3983	<b>PMEs</b>	pequenas e médias empresas/organizações
3984	<b>POPs</b>	poluentes orgânicos persistentes
3985	<b>SO<sub>x</sub></b>	óxidos de enxofre
3986	<b>UNFCC</b>	Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas
3987	<b>VOCs</b>	compostos orgânicos voláteis

## Bibliografia

- 3988
- 3989 [1] ISO 9000, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*
- 3990 [2] ISO 9001, *Quality management systems – Requirements*
- 3991 [3] ISO 9004, *Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach*
- 3992 [4] ISO 10001, *Quality management: Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations*  
3993
- 3994 [5] ISO 10002, *Quality management: Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations*  
3995
- 3996 [6] ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations*  
3997
- 3998 [7] ISO 14001, *Environmental management systems – Requirements with guidance for use*
- 3999 [8] ISO 14004, *Environmental management systems – General Guidelines on principles, systems and support techniques*  
4000
- 4001 [9] ISO 14005, *Environmental management systems – Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation*  
4002
- 4003 [10] ISO 14006, *Environmental management systems – Guidelines for incorporating ecodesign*
- 4004 [11] ISO 14015, *Environmental management – Environmental assessment of sites and organizations (EASO)*  
4005
- 4006 [12] ISO 14020, *Environmental labels and declarations – General principles*
- 4007 [13] ISO 14021, *Environmental labels and declarations – Self-declared environmental claims (Type II environmental labelling)*  
4008
- 4009 [14] ISO 14024, *Environmental labels and declarations – Type I environmental labelling – Principles and procedures*  
4010
- 4011 [15] ISO 14025, *Environmental labels and declarations – Type III environmental declarations – Principles and procedures*  
4012
- 4013 [16] ISO 14031, *Environmental management – Environmental performance evaluation – Guidelines*
- 4014 [17] ISO 14040, *Environmental management – Life cycle assessment – Principles and framework*
- 4015 [18] ISO 14044, *Environmental management – Life cycle assessment – Requirements and guidelines*
- 4016 [19] ISO 14045<sup>1)</sup>, *Environmental management – Eco-efficiency assessment of product systems – Principles, requirements and guidelines*  
4017
- 4018 [20] ISO/TR 14047, *Environmental management – Life cycle impact assessment – Examples of application of ISO 14042*  
4019
- 4020 [21] ISO/TS 14048, *Environmental management – Life cycle assessment – Data documentation format*

---

1 Em preparação

4021 4022	[22]	ISO/TR 14049, <i>Environmental management – Life cycle assessment – Examples of application of ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis</i>
4023	[23]	ISO 14050, <i>Environmental management – Vocabulary</i>
4024	[24]	ISO 14051, <i>Environmental management – Material flow cost accounting – General framework</i>
4025 4026	[25]	ISO/TR 14062, <i>Environmental management – Integrating environmental aspects into product design and development</i>
4027	[26]	ISO 14063, <i>Environmental management – Environmental communication – Guidelines and examples</i>
4028 4029	[27]	ISO 14064-1, <i>Greenhouse gases – Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals</i>
4030 4031 4032	[28]	ISO 14064-2, <i>Greenhouse gases – Part 2: Specification with guidance at the project level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements</i>
4033 4034	[29]	ISO 14065, <i>Greenhouse gases – Requirements for greenhouse gas validation and verification bodies for use in accreditation or other forms of recognition</i>
4035 4036	[30]	ISO 14066, <i>Greenhouse gases – Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams</i>
4037	[31]	ISO 14067-1 <sup>2)</sup> , <i>Carbon footprint of products – Part 1: Quantification</i>
4038	[32]	ISO 14067-2 <sup>2)</sup> , <i>Carbon footprint of products – Part 2: Communication</i>
4039 4040	[33]	ISO 14069 <sup>2)</sup> , <i>GHG – Quantification and reporting of GHG emissions for organizations (Carbon footprint of organization) – Guidance for the application of ISO 14064-1</i>
4041	[34]	ISO 19011, <i>Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing</i>
4042	[35]	ISO 22000, <i>Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain</i>
4043 4044	[36]	ISO/IEC 27001, <i>Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements</i>
4045	[37]	ISO 10993-2:2006, <i>Biological evaluation of medical devices – Part 2: Animal welfare requirements</i>
4046	[38]	ISO Guide 64, <i>Guide for addressing environmental issues in product standards</i>
4047	[39]	ISO/IEC Guide 2:2004, <i>Standardization and related activities – General vocabulary</i>
4048 4049	[40]	ISO/IEC Guide 71:2001, <i>Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities</i>
4050	[41]	African Union Convention on Preventing and Combating Corruption, 2003
4051 4052 4053 4054 4055 4056	[42]	A/HRC/8/5 United Nations, 07 de abril de 2008, <i>Protect, Respect and Remedy: a Framework for Business and Human Rights; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises (Proteger, Respeitar e Remediar: um Contexto para Negócios e Direitos Humanos; Relatório do Representante Especial do Secretário-Geral sobre a questão de direitos humanos e as corporações transnacionais e outras empresas)</i> , John Ruggie

---

2 Em preparação

- 4057 [43] A/HRC/8/16 United Nations, 15 de maio de 2008, Clarifying the Concepts of “Sphere of Influence” and  
4058 “Complicity”; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human  
4059 Rights and Transnational Corporations and other Business Enterprises (*Esclarecendo os Conceitos de*  
4060 *“Esfera de Influência” e “Cumplicidade”*; Relatório do Representante Especial do Secretário-Geral  
4061 sobre a questão de direitos humanos e as corporações transnacionais e outras empresas, John  
4062 Ruggie
- 4063 [44] Convenção Civil sobre a Corrupção, do Conselho Europeu. 1999
- 4064 [45] Convenção Penal sobre a Corrupção, do Conselho Europeu. 1999
- 4065 [46] União Européia, Convenção elaborada com base na alínea c da cláusula 2 do Artigo K.3 do Tratado  
4066 da União Européia sobre combate à corrupção envolvendo funcionários públicos de Comunidades  
4067 Européias ou funcionários públicos de Estados-Membros da União Européia
- 4068 [47] Painel Internacional sobre Mudanças Climáticas: Diretrizes do IPCC para Inventários Nacionais de  
4069 Emissões de GEE. 2006
- 4070 [48] Painel Internacional sobre Mudanças Climáticas: Quarto Relatório de Avaliação: Mudanças Climáticas  
4071 2007: Relatório Síntese (Resumo Executivo dirigido aos Formuladores de Políticas Públicas). 2007
- 4072 [49] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Abolição do Trabalho Forçado (Nº  
4073 105). 1957
- 4074 [50] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Segurança na Utilização de  
4075 Produtos Químicos no Trabalho (Nº 170). 1990
- 4076 [51] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa à Segurança na Utilização de  
4077 Produtos Químicos no Trabalho (Nº 177). 1990
- 4078 [52] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendações Práticas sobre a Proteção de Dados  
4079 Pessoais dos Trabalhadores. 1997
- 4080 [53] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa a Comunicações no Âmbito da  
4081 Empresa (Nº 129). 1967
- 4082 [54] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais  
4083 no Trabalho. 1998
- 4084 [55] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Discriminação (Emprego e  
4085 Profissão) (Nº 111). 1958
- 4086 [56] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Relação de Trabalho. 2006
- 4087 [57] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Igualdade de Remuneração (Nº  
4088 100). 1951
- 4089 [58] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Igualdade de Remuneração (Nº  
4090 90). 1951
- 4091 [59] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Exame de Reclamações (Nº  
4092 130). 1967
- 4093 [60] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Trabalho Forçado (Nº 29). 1930
- 4094 [61] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Jornada Semanal de 40 Horas (Nº  
4095 47). 1935
- 4096 [62] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Liberdade Sindical e a Proteção do  
4097 Direito Sindical (Nº 87). 1948

4098 4099	[63]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Férias Remuneradas (Nº 132). 1970
4100 4101	[64]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa a Férias Remuneradas (Nº 98). 1954
4102 4103	[65]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre as Horas de Trabalho (Indústria) (Nº 1). 1919
4104 4105	[66]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre as Horas de Trabalho (Comércio e Escritórios) (Nº 30) 1930
4106	[67]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração sobre a Justiça Social, 2008.
4107 4108	[68]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Trabalho no Domicílio (Nº 177) 1996
4109 4110	[69]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Desenvolvimento de Recursos Humanos (Nº 142). 1975
4111 4112	[70]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Desenvolvimento de Recursos Humanos (Nº 195). 2004
4113 4114	[71]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendações Práticas sobre HIV/AIDS e o Mundo do Trabalho. 2006
4115 4116	[72]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Constituição da OIT (incluindo a Declaração da Filadélfia). 1944
4117 4118	[73]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Diretrizes Relativas aos Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho. 2001
4119 4120	[74]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social. Terceira Edição. 2006
4121 4122	[75]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Povos Indígenas e Tribais em Países Independentes (Nº 169). 1989
4123 4124	[76]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Proteção à Maternidade (Nº 183). 2000
4125 4126	[77]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Proteção à Maternidade (Nº 191). 2000
4127 4128	[78]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre os Trabalhadores Migrantes (Disposições Complementares) (Nº 143). 1975
4129 4130	[79]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre os Trabalhadores Migrantes (Nº 151). 1975
4131 4132	[80]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre os Trabalhadores Migrantes (revista) (Nº 97) 1949
4133 4134	[81]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Idade Mínima para Admissão a Emprego (Nº 138). 1973
4135 4136	[82]	Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Idade Mínima para Admissão a Emprego (Nº 146). 1973

- 4137 [83] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Fixação dos Salários Mínimos (Nº 131). 1970  
4138
- 4139 [84] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Fixação dos Salários Mínimos (Nº 135). 1970  
4140
- 4141 [85] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Trabalho Noturno (Nº 171). 1990
- 4142 [86] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Trabalho Noturno (Nº 178).  
4143 1990
- 4144 [87] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Serviços de Saúde no Trabalho (Nº 161). 1985  
4145
- 4146 [88] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Serviços de Saúde no Trabalho (Nº 171). 1985  
4147
- 4148 [89] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Segurança e a Saúde dos  
4149 Trabalhadores (Nº 155). 1981
- 4150 [90] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Segurança e a Saúde dos  
4151 Trabalhadores (Nº 164). 1981
- 4152 [91] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalhadores Idosos, (Nº 162).  
4153 1980
- 4154 [92] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Licença Remunerada para  
4155 Estudos (Nº 140). 1974
- 4156 [93] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Trabalho em Tempo Parcial (Nº 175).  
4157 1994
- 4158 [94] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalho em Tempo Parcial (Nº  
4159 182), 1994
- 4160 [95] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Agências Particulares de Emprego  
4161 (Nº 181). 1997
- 4162 [96] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Agências Particulares de  
4163 Emprego (Nº 188). 1997
- 4164 [97] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Proteção do Salário (Nº 95). 1949
- 4165 [98] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Proteção do Salário (Nº 85).  
4166 1949
- 4167 [99] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Proteção dos Créditos Laborais em  
4168 caso de Insolvência do Empregador (Nº 173). 1992
- 4169 [100] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Proteção da Saúde dos  
4170 Trabalhadores (Nº 97). 1953
- 4171 [101] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Protocolo de 2002 da Convenção sobre a Segurança e  
4172 a Saúde dos Trabalhadores (Nº 155). 1981
- 4173 [102] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Redução da Duração do  
4174 Trabalho (Nº 116). 1962
- 4175 [103] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Direito de Sindicalização e de  
4176 Negociação Coletiva (Nº 98). 1949



- 4177 [104] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Saúde e Segurança na Agricultura (Nº 184). 2001  
4178
- 4179 [105] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Saúde e Segurança na  
4180 Agricultura (Nº 192). 2001
- 4181 [106] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Seguridade Social (Norma Mínima)  
4182 (Nº 102) (Parte VIII, Artigos 46 a 52). 1952
- 4183 [107] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Cessação do Contrato de  
4184 Trabalho por Iniciativa do Empregador (Nº 158). 1982
- 4185 [108] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Cessação do Contrato de  
4186 Trabalho por Iniciativa do Empregador (Nº 166). 1982
- 4187 [109] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Repouso Semanal no Comércio  
4188 e nos Escritórios (Nº 106). 1957
- 4189 [110] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Repouso Semanal no Comércio  
4190 e nos Escritórios (Nº 103). 1957
- 4191 [111] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Repouso Semanal na Indústria (Nº  
4192 14). 1921
- 4193 [112] Organização Internacional do Trabalho (OIT): *Welfare Facilities Recommendation* (recomendação  
4194 sobre instalações e serviços para o bem-estar do trabalhador) (Nº 102). 1956
- 4195 [113] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa aos Representantes dos  
4196 Trabalhadores (Nº 135). 1971
- 4197 [114] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Trabalhadores com  
4198 Responsabilidades Familiares (Nº 156). 1981
- 4199 [115] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalhadores com  
4200 Responsabilidades Familiares (Nº 165). 1981
- 4201 [116] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Piores Formas de Trabalho Infantil  
4202 (Nº 182). 1999
- 4203 [117] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Proibição das Piores Formas de  
4204 Trabalho Infantil (Nº 190). 1999
- 4205 [118] Organização Marítima Internacional (IMO) Convenção sobre Prevenção da Poluição Marinha por  
4206 Alijamento de Resíduos e Outros Materiais (Convenção de Londres). 1972
- 4207 [119] Avaliação Ecológica do Milênio 2005; e Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente  
4208 (PNUMA): Perspectivas do Meio Ambiente Mundial. 2007.
- 4209 [120] Organização dos Estados Americanos (OEA): Convenção Interamericana contra a Corrupção, 1996
- 4210 [121] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Convenção da OCDE sobre  
4211 o Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Empresariais  
4212 Internacionais. 1997
- 4213 [122] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes para a Proteção  
4214 do Consumidor no Contexto do Comércio Eletrônico. 1999
- 4215 [123] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes da OCDE para a  
4216 Segurança de Sistemas de Informação e Redes: Rumo a uma Cultura da Segurança. 2002

- 4217 [124] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes da OCDE para  
4218 Empresas Multinacionais. Versão 2000
- 4219 [125] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes de OCDE para a  
4220 Proteção da Privacidade e Fluxo Transfronteiriço de Dados Pessoais. 2002
- 4221 [126] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Princípios da OCDE de  
4222 Governança Corporativa. 2004
- 4223 [127] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): *Recommendation on*  
4224 *Consumer Dispute Resolution and Redress* (recomendação sobre solução de controvérsias e  
4225 indenização ao consumidor). 2007
- 4226 [128] Convenção sobre Zonas Úmidas de Importância Internacional, especialmente como Hábitat de Aves  
4227 Aquáticas (Convenção de Ramsar). 1971
- 4228 [129] Convenção de Genebra relativa ao Tratamento dos Prisioneiros de Guerra e Convenção de Genebra  
4229 relativa à Proteção das Pessoas Cíveis em Tempo de Guerra. 1949
- 4230 [130] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo de Cartagena sobre Biossegurança da Convenção  
4231 sobre Diversidade Biológica. 2000
- 4232 [131] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção contra a Corrupção. 2000
- 4233 [132] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Contra a Tortura e Outros Tratamentos ou Penas  
4234 Cruéis, Desumanos ou Degradantes. 1984
- 4235 [133] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de  
4236 Discriminação Contra as Mulheres. 1979
- 4237 [134] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e  
4238 seu Protocolo Facultativo. 2006
- 4239 [135] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre os Direitos da Criança. 1989
- 4240 [136] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Compromissos sobre HIV/AIDS. 2001
- 4241 [137] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração sobre a Eliminação de Todas as Formas de  
4242 Intolerância e de Discriminação com base em Religião ou Crença. 1981
- 4243 [138] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Direitos de Pessoas Pertencentes a Minorias  
4244 Nacionais ou Étnicas, Religiosas e Lingüísticas. 1992
- 4245 [139] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Durban da Conferência Mundial contra o  
4246 Racismo, a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Correlatas de Intolerância. 2006.
- 4247 [140] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional para a Proteção de Todas as  
4248 Pessoas contra os Desaparecimentos Forçados. 2006
- 4249 [141] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as  
4250 Formas de Discriminação Racial. 1965
- 4251 [142] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de  
4252 Todos os Trabalhadores Migrantes e de seus Familiares. 1990
- 4253 [143] Organização das Nações Unidas (ONU): Pacto Internacional de Direitos Cíveis e Políticos. 1966
- 4254 [144] Organização das Nações Unidas (ONU): Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e  
4255 Culturais. 1966

- 4256 [145] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança  
4257 Climática. 1992
- 4258 [146] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo de Kyoto da Convenção-Quadro das Nações  
4259 Unidas sobre Mudanças Climáticas. 1997
- 4260 [147] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da  
4261 Criança sobre o envolvimento de crianças em conflitos armados. 2000
- 4262 [148] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da  
4263 Criança sobre o Comércio de Crianças, a Prostituição Infantil e a Pornografia Infantil. 2000
- 4264 [149] Organização das Nações Unidas (ONU): Relatório da Quarta Conferência Mundial sobre a Mulher,  
4265 Pequim, 04 a 15 de setembro, 1995
- 4266 [150] Organização das Nações Unidas (ONU): Relatório da Conferência Mundial contra o Racismo, a  
4267 Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Correlatas de Intolerância, Durban, 31 de Agosto a 08  
4268 de setembro de 2001
- 4269 [151] Organização das Nações Unidas (ONU): Relatório da Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento  
4270 Sustentável (CMDs) em Joanesburgo, África do Sul, 26 de Agosto a 04 Setembro de 2002
- 4271 [152] Organização das Nações Unidas (ONU): Segundo Protocolo Facultativo do Pacto Internacional de  
4272 Direitos Civis e Políticos para a Abolição da Pena de Morte. 1989
- 4273 [153] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração do Milênio das Nações Unidas, Resolução 55/2  
4274 da Assembleia-Geral da ONU – 08 de setembro de 2000
- 4275 [154] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração da ONU dos Direitos de Povos Indígenas. 2007
- 4276 [155] Organização das Nações Unidas (ONU): Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do  
4277 Consumidor, Docto. da ONU Nº A/C.2/54/L.24. 1999
- 4278 [156] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948
- 4279 [157] Organização das Nações Unidas (ONU): Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social. Relatório da  
4280 Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social. Docto. da ONU A/CONF. 166/9, 1995. Declaração de  
4281 Copenhague sobre Desenvolvimento Social. 1995
- 4282 [158] Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento: Declaração do Rio sobre  
4283 Meio Ambiente e Desenvolvimento. 1992
- 4284 [159] Organização das Nações Unidas (ONU): Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o  
4285 Desenvolvimento (UNCTAD): Guia de Boas Práticas de Governança Corporativa. 2006
- 4286 [160] Comissão Econômica das Nações Unidas para a Europa (UNECE): Convenção de Aarhus sobre  
4287 Acesso à Informação, Participação do Público no Processo de Decisão e Acesso à Justiça em Matéria  
4288 Ambiental (25 de junho de 1998)
- 4289 [161] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): Declaração  
4290 contra a Destruição Intencional do Patrimônio Cultural. 2003
- 4291 [162] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): Década das  
4292 Nações Unidas da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (2005-2014) Plano Internacional de  
4293 Implementação. 2005
- 4294 [163] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): Convenção para  
4295 a Salvaguarda do Patrimônio Cultural Imaterial

- 4296 [164] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): Convenção  
4297 sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais
- 4298 [165] Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO): Declaração  
4299 Universal sobre Bioética e Direitos Humanos. 2006
- 4300 [166] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Protocolo de Montreal sobre  
4301 Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio. 1987
- 4302 [167] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção sobre Diversidade  
4303 Biológica. 1992
- 4304 [168] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção sobre o Comércio  
4305 Internacional das Espécies da Fauna e Flora Selvagens em Perigo de Extinção. 1973.
- 4306 [169] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção sobre Conservação de  
4307 Espécies Migratórias de Animais Selvagens. 1979.
- 4308 [170] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção de Combate à Desertificação. 1994
- 4309 [171] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenções e Programas de Mares  
4310 Regionais. 1974.
- 4311 [172] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção de Estocolmo sobre os  
4312 Poluentes Orgânicos Persistentes (POPs). 2001
- 4313 [173] Organização das Nações Unidas (ONU), Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente  
4314 (PNUMA), Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO): Convenção de  
4315 Roterdã sobre o Procedimento de Consentimento Prévio Informado (PIC) para o Comércio  
4316 Internacional de Certas Substâncias Químicas e Agrotóxicos Perigosos. 2004
- 4317 [174] Organização das Nações Unidas (ONU): Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o  
4318 Desenvolvimento (WCED): Nosso Futuro Comum. 1987
- 4319 [175] Organização Mundial de Saúde Animal (OIE): Código Sanitário de Animais Terrestres, Capítulo 7  
4320 Bem-estar Animal. 2009