

MINUTA DE NORMA INTERNACIONAL ISO/DIS 26000

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35

Secretaria: **TMB/WG SR**

Início da votação: Término da votação:
14/09/2009 **14/02/2010**

Diretrizes sobre responsabilidade social

ICS 03.100.01

Em conformidade com o disposto na Resolução do Conselho 15/1993, esse documento é distribuído somente no idioma inglês.

Para agilizar a distribuição, esse documento circulará na forma como foi recebido pela secretaria do comitê. A Secretaria Central da ISO realizará o trabalho de edição e composição do texto na fase de publicação.

ESSE DOCUMENTO É UMA MINUTA DISTRIBUÍDA PARA COMENTÁRIOS E APROVAÇÃO. ESTÁ, PORTANTO, SUJEITO A MUDANÇAS E NÃO PODERÁ SER CONSIDERADO UMA NORMA INTERNACIONAL ATÉ SUA PUBLICAÇÃO.

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.

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.

Este documento é uma tradução livre do ISO/TMB WG SR N 172, sujeita a erros ou imprecisões. (Versão 00 – 19.10.2009). Em caso de dúvida ou discordância, recomendamos antes consultar a versão original, em inglês.

ISO/DIS 26000

37

38 **Licença para uso do PDF**

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

44 Adobe é uma marca registrada da Adobe Systems Incorporated.

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

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59 **Aviso de direitos autorais**

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

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

67 ISO copyright office
68 Case postale 56 CH-1211 Geneva 20
69 Tel: + 41 22 749 01 11
70 Fax + 41 22 749 09 47
71 E-mail: copyright@iso.org
72 Web: www.iso.org

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

74 Os infratores poderão ser processados.

75

76	Índice	Página
	1 Escopo	
	2 Termos, definições e abreviaturas	
	2.1 Termos e definições	
	2.2 Abreviaturas	
	3 A compreensão da responsabilidade social	
	3.1 A responsabilidade social das organizações: Histórico	
	3.2 Tendências atuais da responsabilidade social	
	3.3 Características da responsabilidade social	
	3.4 O Estado e a responsabilidade social	
	4 Princípios da responsabilidade social	
	4.1 Geral	
	4.2 Prestação de contas e responsabilidade	
	4.3 Transparência	
	4.4 Comportamento ético	
	4.5 Respeito pelos interesses das partes interessadas	
	4.6 Respeito pelo estado de direito	
	4.7 Respeito pelas normas internacionais de comportamento	
	4.8 Respeito pelos direitos humanos	
	5 Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas	
	5.1 Geral	
	5.2 Reconhecimento da responsabilidade social	
	5.3 Identificação e engajamento das partes interessadas	
	6 Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social	
	6.1 Geral	
	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 com a comunidade e seu desenvolvimento	
	7 Orientações sobre a integração da responsabilidade social em toda a organização	
	7.1 Geral	
	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	
	7.8 Iniciativas voluntárias de responsabilidade social	
	Anexo A (informativo) Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social	

79 **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

80

81 **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 representantes dos empregadores
- Box 10** Exemplos de ações de adaptação climática
- Box 11** Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor
- Box 12** Solução de controvérsias
- 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

82

ISO/DIS 26000

83 **Prefácio**

84

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

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

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

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

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

101 Essa Norma Internacional foi desenvolvida por um processo *multi-stakeholder* que envolveu especialistas de
102 mais de 90 países e 40 organizações internacionais ou com ampla atuação regional envolvidas em diferentes
103 aspectos da responsabilidade social. Esses especialistas representaram seis diferentes grupos de partes
104 interessadas: consumidores; governo; indústria; trabalhadores; organizações não governamentais (ONGs);
105 serviços, suporte, pesquisa e outros. Além disso, buscou-se um equilíbrio entre países em desenvolvimento e
106 desenvolvidos, assim como um equilíbrio entre gêneros na elaboração dos grupos. Apesar dos esforços
107 feitos para assegurar a ampla e representativa participação de todos os grupos de partes interessadas, um
108 equilíbrio total e equitativo de partes interessadas foi limitado por diversos fatores, inclusive a disponibilidade
109 de recursos e a necessidade de conhecimento do idioma inglês.

110

111 **Introdução**

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

115 O desempenho da organização em relação à sociedade em que opera e seu impacto no meio ambiente se
116 tornou uma parte crucial na avaliação de seu desempenho geral e de sua capacidade de continuar a operar
117 de forma eficaz. Isso, em parte, reflete o reconhecimento cada vez maior da necessidade de assegurar
118 ecossistemas saudáveis, igualdade social e boa governança organizacional. A longo prazo, todas as
119 atividades das organizações dependem da saúde do capital natural e dos serviços de ecossistema do
120 mundo. As organizações estão sujeitas a uma investigação mais criteriosa por parte de suas diversas partes
121 interessadas, tais como clientes e consumidores, trabalhadores¹ e seus sindicatos, conselheiros, sócios e
122 acionistas, a comunidade, organizações não governamentais, estudantes, patrocinadores, doadores,
123 investidores, empresas e outras entidades. A percepção e a realidade do desempenho em responsabilidade
124 social da organização podem influenciar, além de outros, os seguintes fatores:

125 — vantagem competitiva;

126 — sua reputação;

127 — sua capacidade de atrair e manter trabalhadores e/ou conselheiros, sócios e acionistas, clientes ou
128 usuários;

129 — a manutenção do moral, do compromisso e da produtividade dos empregados;

130 — a percepção de investidores, doadores, patrocinadores e da comunidade financeira;

131 — sua relação com empresas, governos, a mídia, fornecedores, organizações similares, clientes e a
132 comunidade em que opera.

133 Esta Norma Internacional fornece orientações sobre os princípios subjacentes à responsabilidade social, os
134 temas centrais e questões pertinentes à responsabilidade social (vide Tabela 2) e sobre formas de integrar o
135 comportamento socialmente responsável com estratégias, sistemas, práticas e processos organizacionais
136 existentes (vide Figura 1). Essa Norma Internacional salienta a importância de resultados e melhorias em seu
137 desempenho em responsabilidade social.

138 Esta Norma Internacional visa ser útil para todos os tipos de organizações nos setores privado, público e sem
139 fins lucrativos, sejam elas grandes ou pequenas, com operações em países desenvolvidos ou em
140 desenvolvimento. Embora nem todas as partes dessa Norma Internacional tenham a mesma utilidade para
141 todos os tipos de organizações, todos os temas centrais são relevantes para todas as organizações. É
142 responsabilidade de cada organização individualmente identificar o que é relevante e significativo para ela
143 abordar, por meio de suas considerações e por meio do diálogo com as partes interessadas.

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

147 Cada organização é estimulada a se tornar mais socialmente responsável ao usar essa Norma Internacional,
148 o que implica levar em conta os interesses das partes interessadas, obedecer às legislações vigentes e
149 respeitar as normas internacionais de comportamento.

150 Reconhecendo que as organizações se encontram em diferentes estágios de entendimento e integração da

¹ O termo “empregado” refere-se a um indivíduo reconhecido como tendo um “vínculo empregatício” pelas leis ou práticas nacionais. O termo “trabalhador” é mais genérico e refere-se a qualquer indivíduo que realiza um trabalho. O termo “trabalhador” pode referir-se a um empregado ou a alguém que é autônomo.

ISO/DIS 26000

151 responsabilidade social, essa Norma Internacional foi concebida para ser utilizada tanto pela organização
152 que começa a abordar o tema da responsabilidade social como aquela mais experiente em sua
153 implementação. A organização iniciante poderá achar útil a leitura e aplicação dessa Norma Internacional do
154 início ao fim como um guia sobre responsabilidade social, enquanto que a usuária mais experiente poderá
155 desejar usar o documento para melhorar práticas já existentes e integrar a responsabilidade social ainda
156 mais na organização. Apesar dessa Norma Internacional ter sido concebida para ser lida e usada como um
157 todo, leitores que buscam informações específicas sobre responsabilidade social poderão achar útil a
158 estrutura descrita na Tabela 1. O Box 1 fornece informações resumidas para auxiliar os usuários dessa
159 Norma Internacional.

160 A menção a qualquer norma, código ou outra iniciativa nessa Norma Internacional não significa que a ISO
161 endossa ou confere importância especial a essa norma, código ou iniciativa.

162

163 Tabela 1 – Estrutura da ISO 26000

Título da Seção	Número da Seção	Descrição do conteúdo da Seção
Escopo	Seção 1	Define o conteúdo e escopo dessa Norma Internacional e identifica certas limitações e exclusões.
Termos, definições e abreviaturas	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.
A 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 genéricos de 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, introduz os temas e questões centrais de responsabilidade social e analisa 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, princípios e considerações relevantes e respectivas 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

Título da Seção	Número da Seção	Descrição do conteúdo da Seção
		voluntárias em responsabilidade social.
Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à 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.
Bibliografia		Inclui referências a instrumentos internacionais relevantes e Normas ISO mencionadas no corpo dessa Norma Internacional como fonte.
Índice		Faz referência a tópicos, conceitos e termos contidos nessa Norma Internacional.

164

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

Temas centrais e questões	Descritos na subseção
Tema central: Governança organizacional	6.2
Tema central: Direitos humanos	6.3
Questão 1: Diligência	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: Direitos fundamentais do 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

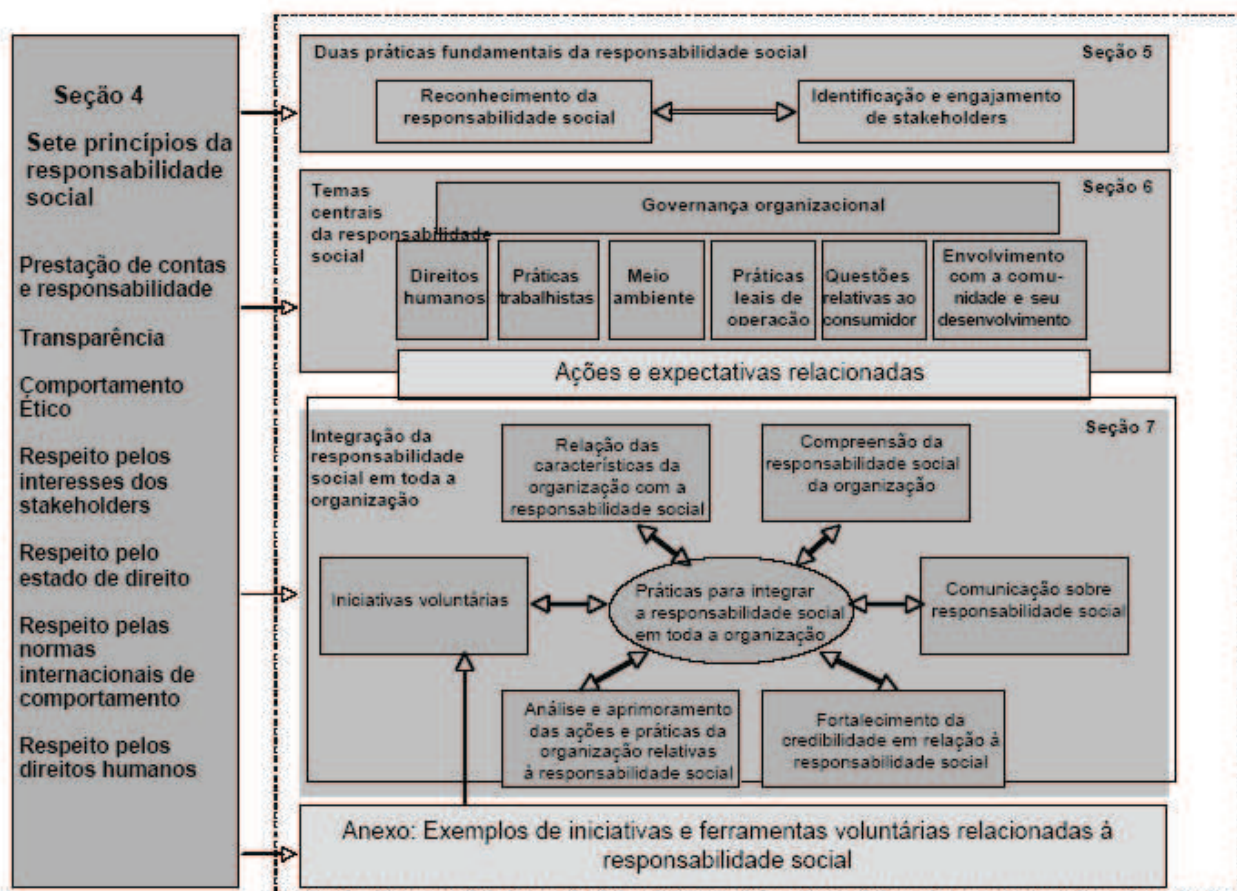
Este documento é uma tradução livre do ISO/TMB WG SR N 172, sujeita a erros ou imprecisões. (Versão 00 – 19.10.2009). Em caso de dúvida ou discordância, recomendamos antes consultar a versão original, em inglês.

ISO/DIS 26000

Temas centrais e questões	Descritos na subseção
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 e restauração de habitats naturais	6.5.6
Tema central: Práticas leais de operação	6.6
Questão 1: Práticas anticorrupção	6.6.3
Questão 2: Envolvimento político responsável	6.6.4
Questão 3: Concorrência leal	6.6.5
Questão 4: Promoção da responsabilidade social na esfera de influência	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 com a comunidade e seu desenvolvimento	6.8
Questão 1: Envolvimento da comunidade	6.8.3
Questão 2: Educação e cultura	6.8.4
Questão 3: Geração de emprego e capacitação	6.8.5
Questão 4: Desenvolvimento tecnológico e acesso às tecnologias	6.8.6

Temas centrais e questões	Descritos na subseção
Questão 5: Geração de riqueza e renda	6.8.7
Questão 6: Saúde	6.8.8
Questão 7: Investimento social	6.8.9

166



167

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

169

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

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

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

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

179 **Propósito do anexo informativo** (baseados nas Diretivas ISO/IEC Parte 2, subseção 6.4.1)

180 O Anexo Informativo A dessa Norma Internacional fornece informações adicionais que visam ajudar na
181 compreensão e uso do documento. Ele não é parte dessas orientações, nem é mencionado no texto dessa
182 Norma Internacional. O Anexo A apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas
183 voluntárias relacionadas a responsabilidade social. Fornece exemplos delas e indica normas adicionais que
184 possam estar disponíveis, ajudando os usuários a comparar as práticas.

185 **Bibliografia**

186 A Bibliografia fornece informações suficientes para a identificação e localização dos documentos
187 mencionados no texto dessa Norma Internacional. Fornece a fonte mais confiável para as recomendações
188 contidas nessa Norma Internacional e geralmente fornece orientações adicionais relevantes para as
189 recomendações. As referências estão indicadas no texto em números sobrescritos entre chaves. Atenção: As
190 referências não estão numeradas na ordem de aparição dos documentos no texto. Os documentos da ISO
191 estão listados primeiro e os outros documentos estão listados em ordem alfabética da organização que os
192 publicou.

193 **Índice**

194 Um índice não exaustivo é fornecido para auxiliar na localização de tópicos, conceitos, termos etc., que
195 aparecem no texto principal.

196 **Boxes (caixas de textos)**

197 Os boxes com orientações adicionais sobre assuntos específicos estão localizados no documento aonde irão
198 provavelmente ajudar alguns usuários; outros contêm exemplos ilustrativos para corroborar o texto principal
199 mais próximo. O fato de o texto estar em um box não significa que seja menos importante do que o texto
200 incluso no corpo do documento.

201

202

203 Diretrizes sobre Responsabilidade Social

204

205 1 Escopo

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

208 — conceitos, termos e definições referentes a responsabilidade social;

209 — o histórico, tendências e características da responsabilidade social;

210 — princípios e práticas relativas a responsabilidade social;

211 — temas centrais relacionados a responsabilidade social;

212 — questões de responsabilidade social (questões);

213 — integração, implementação e promoção de comportamento socialmente responsável em toda a
214 organização e por meio de suas políticas e práticas relacionadas a sua esfera de influência;

215 — identificação e engajamento de partes interessadas;

216 — comunicação de compromissos e desempenho relacionados a responsabilidade social.

217 Ao fornecer essas diretrizes, essa Norma Internacional pretende auxiliar as organizações a contribuir para o
218 desenvolvimento sustentável.

219 Essa Norma Internacional estimula uma organização a realizar atividades que vão além da conformidade
220 legal, reconhecendo que conformidade com a lei é uma obrigação fundamental de qualquer organização e
221 parte essencial de sua responsabilidade social.

222 Essa Norma Internacional pretende promover uma compreensão comum da área de responsabilidade social.
223 Ela visa complementar outros instrumentos e iniciativas relacionados a responsabilidade social, e não
224 substituí-los.

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

228 Essa Norma Internacional não é uma norma de sistema de gestão. Não visa nem é apropriada para fins de
229 certificação ou uso regulatório ou contratual. Quaisquer ofertas de certificação ou alegações de ser certificado
230 pela Norma ISO 26000 seriam uma má interpretação da intenção ou propósito dessa Norma Internacional.

231 Essa Norma Internacional visa orientar as organizações no tema responsabilidade social e pode ser usada
232 como parte de atividades de políticas públicas. Todavia, para fins do Acordo de Marrakesh que criou a
233 Organização Mundial do Comércio (OMC), ela não tem a intenção de ser interpretada como uma “norma
234 internacional”, “diretriz” ou “recomendação”. Além disso, ela não pretende fornecer uma base para ações
235 legais, reclamações, defesas ou outras demandas em qualquer processo internacional, nacional ou de outra
236 natureza, nem tampouco pretende ser citada como evidência da evolução do direito internacional costumeiro.

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

ISO/DIS 26000

239

240

241 **2 Termos, definições e abreviaturas**

242 **2.1 Termos e definições**

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

244 **2.1.1**

245 **cadeia de suprimentos**

246 sequência de atividades ou partes que fornecem **produtos (2.1.21)** ou **serviços (2.1.24)** para a **organização**
247 **(2.1.18)**

248

249 **NOTA** Em alguns casos, o termo cadeia de suprimentos é compreendido como o mesmo que **cadeia de valor**
250 **(2.1.2)**. Entretanto, para fins dessa Norma Internacional, cadeia de suprimentos é usada conforme a definição acima.

251 **2.1.2**

252 **cadeia de valor**

253 sequência completa de atividades ou partes que fornecem ou recebem valor na forma de **produtos (2.1.21)**
254 ou **serviços (2.1.24)**

255

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

257

258 **NOTA 2** Partes que recebem valor incluem **clientes (2.1.3)**, **consumidores (2.1.5)** e outros usuários.

259

260 **2.1.3**

261 **cliente**

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

264

265 **2.1.4**

266 **comportamento ético**

267 comportamento que esteja de acordo com os princípios aceitos de uma conduta moral e correta no contexto
268 de uma situação específica e que seja consistente com **normas internacionais de comportamento (2.1.17)**

269

270 **2.1.5**

271 **consumidor**

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

273

274 **2.1.6**

275 **desenvolvimento sustentável**

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

278

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

283

284 **2.1.7**

285 **diálogo social**

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

289

290 **NOTA** Nessa Norma Internacional, o termo "diálogo social" é usado somente com o sentido adotado pela
291 Organização Internacional do Trabalho (OIT).

292

293

- 294 **2.1.8**
295 **Diligência devida (*due diligence*)**
296 um esforço abrangente e proativo de identificar riscos ao longo de todo o ciclo de vida de um projeto ou
297 atividade organizacional visando evitar ou mitigar esses riscos
298
- 299 **2.1.9**
300 **engajamento de partes interessadas**
301 atividade realizada para criar oportunidades de diálogo entre uma organização e um ou mais de suas **partes**
302 **interessadas (2.1.25)** visando fornecer uma base sólida para as decisões da organização
303
- 304 **2.1.10**
305 **equidade de gênero**
306 tratamento equitativo para mulheres e homens, conforme suas respectivas necessidades e interesses
307
- 308 NOTA Inclui igualdade de tratamento ou, em alguns casos, tratamento diferente, mas considerado equivalente
309 em termos de direitos, benefícios, obrigações e oportunidades.
310
- 311 **2.1.11**
312 **esfera de influência**
313 área ou relações políticas, contratuais ou econômicas em que uma **organização (2.1.18)** tem a capacidade
314 de afetar as decisões ou atividades de indivíduos ou organizações
315
- 316 NOTA Área pode ser compreendido tanto no sentido geográfico como funcional.
317
- 318 **2.1.12**
319 **governança organizacional**
320 sistema pelo qual uma **organização (2.1.18)** toma decisões e as implementa na busca de seus objetivos
321
- 322 **2.1.13**
323 **grupo vulnerável**
324 grupo de indivíduos que compartilham uma ou várias características que são a base para discriminação ou
325 circunstâncias adversas sociais, econômicas, culturais, políticas ou de saúde e que os priva de meios para
326 gozar seus direitos ou igualdade de oportunidades
327
- 328 **2.1.14**
329 **impacto da organização**
330 **impacto**
331 mudança positiva ou negativa na sociedade, economia ou no **meio ambiente (2.1.16)**, total ou parcialmente
332 resultante das decisões e atividades passadas e presentes da organização
333
- 334 **2.1.15**
335 **iniciativa de responsabilidade social**
336 **iniciativa**
337 organização, programa ou atividade expressamente dedicada ao atingimento de um objetivo específico
338 relacionado a **responsabilidade social (2.1.23)**
339
- 340 NOTA Iniciativas de responsabilidade social poderão ser desenvolvidas, patrocinadas ou geridas por qualquer
341 tipo de organização.
342
- 343 **2.1.16**
344 **meio ambiente**
345 âmbito onde a organização opera, incluindo ar, água, terra, recursos naturais, flora, fauna, pessoas, e suas
346 inter-relações
347
- 348 NOTA Âmbito, nesse contexto, abrange desde o interior da organização até o seu entorno.
349
- 350 **2.1.17**
351 **normas internacionais de comportamento**
352 expectativas de comportamento organizacional socialmente responsável oriundas do direito internacional
353 costumeiro, dos princípios geralmente aceitos de leis internacionais ou de acordos intergovernamentais que
354 sejam universalmente ou praticamente universalmente reconhecidos

ISO/DIS 26000

355
356 NOTA 1 Acordos intergovernamentais incluem tratados e convenções.
357
358 NOTA 2 Apesar dessas expectativas oriundas do direito internacional costumeiro, dos princípios geralmente
359 aceitos de leis internacionais ou de acordos intergovernamentais serem originalmente direcionadas a governos, elas
360 expressam objetivos e princípios aos quais todas as organizações poderão aspirar. As normas internacionais de
361 comportamento evoluem com o tempo.
362

2.1.18

organização

entidade com objetivos e estrutura identificáveis

366
367 NOTA 1 Para fins dessa Norma Internacional, uma organização não inclui governo realizando tarefas pertinentes
368 exclusivamente ao Estado.
369

370 NOTA 2 Esclarecimentos sobre o significado de pequenas e médias empresas/organizações (PMEs) são
371 fornecidos em 3.3.
372

2.1.19

prestação de contas e responsabilidade (*accountability)**

responsabilidade da organização perante suas decisões e atividades e prestação de contas a seus órgão de
governança, autoridades legais e, de modo mais amplo, a suas outras partes interessadas no que se refere a
essas decisões e atividades

378
379 *Nota do Tradutor: o termo *accountability* é de difícil tradução para o português, sendo comumente interpretado como
380 prestação de contas ou responsabilidade.
381

2.1.20

princípio

base fundamental para processos decisórios ou comportamento

385
386 2.1.21
387 **produto**
388 artigo ou substância oferecida para venda ou que seja parte de um serviço prestado por uma **organização**
389 **(2.1.18)**
390

2.1.22

questão de responsabilidade social

item específico de **responsabilidade social (2.1.23)** que pode ser objeto de ação visando resultados
favoráveis para a organização ou para suas **partes interessadas (2.1.25)**, sociedade ou **meio ambiente**
(2.1.16)

396
397 2.1.23
398 **responsabilidade social**
399 responsabilidade de uma **organização (2.1.18)** pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e
400 no **meio ambiente (2.1.16)**, por meio de um **comportamento ético (2.1.4)** e transparente que

- 401
402 — contribua para o **desenvolvimento sustentável (2.1.6)**, inclusive a saúde e bem estar da sociedade;
403
404 — leve em consideração as expectativas das **partes interessadas (2.1.25)**;
405
406 — esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as **normas internacionais de**
407 **comportamento (2.1.17)**;
408
409 — esteja integrada em toda a **organização (2.1.18)** e seja praticada em suas relações

410
411 NOTA 1 Atividades incluem produtos, serviços e processos.
412

413 NOTA 2 Relações referem-se às atividades da organização dentro de sua **esfera de influência (2.1.11)**.
414
415

- 416 **2.1.24**
417 **serviço**
418 ação de uma **organização (2.1.18)** para atender a uma demanda ou necessidade
419
- 420 **2.1.25**
421 **parte interessada (stakeholder)**
422 indivíduo ou grupo que tem um interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma **organização (2.1.18)**
423
- 424 **2.1.26**
425 **transparência**
426 franqueza sobre decisões e atividades que afetam a sociedade, a economia e o **meio ambiente (2.1.16)**, e o
427 desejo de comunicá-las de forma clara, precisa, oportuna, honesta e completa
428
- 429 **2.1.27**
430 **verificação**
431 comprovação ou demonstração que algo é verdadeiro, preciso ou justificado
- 432 **2.2 Abreviaturas**
- 433 **APR** Taxa percentual anual
- 434 **CH₄** metano
- 435 **CO₂** dióxido de carbono
- 436 **GEE** gases de efeito estufa
- 437 **HIV/AIDS** vírus de imunodeficiência humana / síndrome de deficiência imunológica adquirida
- 438 **NO_x** óxidos de nitrogênio
- 439 **ODM** Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
- 440 **OIT** Organização Internacional do Trabalho
- 441 **ONG** organização não-governamental
- 442 **PBT** substâncias persistentes, bioacumulativas e tóxicas
- 443 **PMEs** pequenas e médias empresas/organizações
- 444 **POPs** poluentes orgânicos persistentes
- 445 **SO₂** dióxido de enxofre
- 446 **SST** segurança e saúde no trabalho (também referido como saúde e segurança no trabalho)
- 447 **UNFCC** Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas
- 448 **VOCs** compostos orgânicos voláteis

449

450 **3 A compreensão da responsabilidade social**

451 **3.1 A responsabilidade social das organizações: Histórico**

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

455 No passado, a atenção à responsabilidade social foi primeiramente focada nos negócios. O termo
456 "responsabilidade social empresarial" ainda é mais conhecido para a maioria das pessoas do que
457 "responsabilidade social".

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

461 Os elementos da responsabilidade social refletem as expectativas da sociedade em um momento específico,
462 sendo, portanto mutantes. As preocupações da sociedade mudam e suas expectativas em relação a
463 organizações também mudam para refletir essas preocupações.

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

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

471 **3.2 Tendências atuais da responsabilidade social**

472 A preocupação com a responsabilidade social das organizações tem aumentado por inúmeras razões.

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

480 A natureza global de algumas questões ambientais e de saúde, o reconhecimento da responsabilidade
481 mundial pelo combate à pobreza, a crescente interdependência financeira e econômica e a crescente
482 dispersão geográfica das cadeias de valor significam que assuntos relevantes a uma organização poderão
483 ter um alcance muito maior do que aqueles restritos à área mais imediata onde se localiza a organização. É
484 importante que as organizações abordem a responsabilidade social sob quaisquer circunstâncias
485 socioeconômicas. Documentos como a Declaração do Rio sobre Meio ambiente e Desenvolvimento ^[119], a
486 Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável ^[112] e os Objetivos de Desenvolvimento do
487 Milênio ^[114] enfatizam essa interdependência mundial.

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

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

494 Em tempos de crise econômica e financeira, as organizações não deveriam buscar reduzir suas atividades

495 relacionadas a responsabilidade social. Essas crises têm um impacto significativo em grupos mais
496 vulneráveis, o que sugere uma necessidade maior de responsabilidade social. Essas crises também
497 apresentam uma oportunidade especial de se integrar considerações sociais, econômicas e ambientais de
498 forma mais eficaz em reformas de políticas e atividades organizacionais. O Governo tem um papel crucial a
499 desempenhar na percepção dessas oportunidades.

500 Consumidores, clientes, investidores e doadores estão, de várias formas, exercendo influência financeira
501 sobre organizações em relação à responsabilidade social. As expectativas da sociedade sobre o
502 desempenho das organizações continuam a crescer. Em muitos lugares, a legislação que defende o direito
503 da comunidade de obter informações dá às pessoas acesso a informações detalhadas sobre as atividades de
504 algumas organizações. Um número crescente de organizações elabora atualmente relatórios de
505 responsabilidade social para atender às necessidades de suas partes interessadas de informações sobre seu
506 desempenho.

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

509 **Box 2 – Igualdade de gênero e responsabilidade social**

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

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

518 Recomenda-se que as organizações revejam suas atividades para eliminar desequilíbrios de gênero. As
519 áreas incluem:

520 — a proporção de homens e mulheres na governança e na alta direção, visando atingir progressivamente
521 paridade;

522 — igualdade de tratamento para homens e mulheres trabalhadores no recrutamento, designação de tarefas,
523 treinamento, oportunidades de progresso, remuneração e rescisão de contrato de trabalho;

524 — possibilidade de impactos diferenciados em homens e mulheres no que se refere a saúde e segurança
525 no local de trabalho e na comunidade;

526 — atividades da organização que consideram igualmente as necessidades de homens e mulheres (por
527 exemplo, verificação de quaisquer impactos diferenciados em homens e mulheres resultantes do
528 desenvolvimento de produtos ou serviços específicos, ou análise de imagens de mulheres e homens
529 apresentadas em peças publicitárias divulgadas pela organização);

530 — benefícios tanto para mulheres como para homens decorrentes de campanhas e contribuições da
531 organização para o desenvolvimento da comunidade, com atenção especial possivelmente dedicada à
532 reparação de áreas onde um dos gêneros esteja em desvantagem.

533 A igualdade de gênero no engajamento de partes interessadas é também um importante meio de se atingir a
534 igualdade de gênero nas atividades da organização. Além de incluir o equilíbrio entre homens e mulheres, as
535 organizações poderão considerar o uso de especialistas na abordagem de questões relacionadas a gênero.

536 As organizações são estimuladas a usar indicadores e metas para o monitoramento sistemático de processos
537 e para acompanhar o progresso na busca por igualdade de gênero.

538 **3.3 Características da responsabilidade social**

539 **3.3.1 Geral**

ISO/DIS 26000

540 A característica essencial da responsabilidade social é o desejo da organização de incorporar considerações
541 socioambientais em seus processos decisórios e se responsabilizar pelos impactos de suas decisões e
542 atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento transparente e ético que
543 contribua para o desenvolvimento sustentável, leve em conta os interesses das partes interessadas, esteja em
544 conformidade com as leis aplicáveis e seja consistente com as normas internacionais de comportamento, que
545 esteja integrado em toda a organização e seja praticado em suas relações.

546 3.3.2 As expectativas da sociedade

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

552 Apesar das expectativas de comportamento responsável variarem entre países e culturas, é recomendado que
553 as organizações respeitem as normas internacionais de comportamento, tais como as definidas na Declaração
554 Universal dos Direitos Humanos^[17] e outros instrumentos.

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

558 3.3.3 O papel das partes interessadas na responsabilidade social

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

567 3.3.4 Integração da responsabilidade social

568 Pelo fato da responsabilidade social dizer respeito a impactos potenciais e reais das decisões e atividades da
569 organização, as atividades cotidianas regulares da organização constituem o comportamento mais importante a
570 ser abordado. Recomenda-se que a responsabilidade social seja parte integrante da principal estratégia
571 organizacional, com responsabilidades e prestação de contas designadas em todos os níveis apropriados da
572 organização, que esteja refletida nos processos decisórios e seja levada em consideração na implementação
573 das atividades. A filantropia (nesse contexto entendida como doações a causas beneficentes) poderá ter um
574 impacto positivo na sociedade. Entretanto, recomenda-se que não seja usada por uma organização como um
575 substituto do engajamento de partes interessadas ou do enfrentamento de impactos negativos de suas
576 decisões ou atividades.

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

582 O Box 3 descreve como a ISO 26000 cobre operações de pequenas e médias empresas/organizações (PMEs).

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

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

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

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

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

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

604 — estejam cientes de que, ao reverem os sete temas centrais e identificarem as questões relevantes, o
605 contexto, as condições, os recursos e os interesses das partes interessadas da organização deverão ser
606 levados em conta, reconhecendo que todos os temas, mas não todas as questões, serão relevantes para
607 todas as organizações;

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

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

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

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

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

626 3.3.5 Relação entre responsabilidade social e desenvolvimento sustentável

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

629 **O desenvolvimento sustentável** é um conceito e um objetivo norteador amplamente aceito que obteve
630 reconhecimento internacional após a publicação em 1987 do relatório Nosso Futuro Comum [133] da
631 Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. O desenvolvimento sustentável refere-se a
632 satisfazer as necessidades do presente dentro dos limites ecológicos do planeta sem comprometer a
633 capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades. O desenvolvimento sustentável tem
634 três dimensões – econômica, social e ambiental – as quais são interdependentes. Por exemplo, a eliminação
635 da pobreza requer tanto proteção ao meio ambiente como justiça social.

ISO/DIS 26000

636 Numerosos fóruns internacionais têm reiterado a importância desses objetivos ao longo dos anos desde
637 1987, tais como a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada em
638 1992, e a Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, em 2002.

639 **A responsabilidade social** tem como foco a organização e refere-se às responsabilidades da organização
640 para com a sociedade e o meio ambiente. A responsabilidade social está intimamente ligada ao
641 desenvolvimento sustentável. Pelo fato do desenvolvimento sustentável tratar de objetivos econômicos,
642 sociais e ambientais comuns a todas as pessoas, ele pode ser usado como forma de abarcar as expectativas
643 mais amplas da sociedade a serem levadas em conta por organizações que buscam agir
644 responsabilmente. Portanto, um objetivo amplo de responsabilidade social da organização deveria ser o de
645 contribuir para o desenvolvimento sustentável.

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

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

656 **3.4 O Estado e a responsabilidade social**

657 Essa Norma Internacional não pode substituir, alterar ou, de qualquer outra forma, mudar a obrigação do
658 Estado de agir em nome do interesse público. Pelo fato de somente o Estado ter o poder de criar leis e
659 aplicá-las, ele é diferente das organizações. Por exemplo, o dever do Estado de proteger os direitos humanos
660 é diferente das responsabilidades das organizações no que diz respeito aos direitos humanos tratados nessa
661 Norma Internacional.

662 A responsabilidade social das organizações não é e não pode ser um substituto do efetivo exercício dos
663 deveres e responsabilidades do Estado. Em particular, assegurar a efetiva aplicação das leis e regulamentos
664 para promover uma cultura de cumprimento da lei é essencial para que as organizações sejam capazes de
665 se tornar socialmente responsáveis.

666 Essa Norma Internacional não fornece orientação sobre o que deveria estar sujeito a requisitos legais.
667 Tampouco pretende abordar questões que somente podem ser adequadamente resolvidas por meio de
668 instituições políticas. Entretanto, o Estado pode auxiliar as organizações em seus esforços para atuarem de
669 forma socialmente responsável de muitas formas. Organizações governamentais, como qualquer outro tipo
670 de organização, poderão, entretanto, desejar usar essa Norma Internacional para informar suas políticas,
671 decisões e atividades relacionadas a aspectos da responsabilidade social.

672 **4 Princípios da responsabilidade social**

673 **4.1 Geral**

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

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

679 Recomenda-se que as organizações pautem seu comportamento em normas, diretrizes ou regras de conduta
680 que estejam em conformidade com os princípios aceitos de uma conduta moral e correta no contexto de uma
681 situação específica, mesmo quando representarem um desafio à organização.

682 **4.2 Prestação de contas e responsabilidade**

683 O princípio é: recomenda-se que a organização seja preste contas e se responsabilize por seus impactos na
684 sociedade e no meio ambiente.

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

687 Prestação de contas e responsabilidade impõem uma obrigação à governança de prestar contas aos
688 acionistas majoritários da organização e à organização de prestar contas às autoridades legais em relação a
689 leis e regulamentos. Prestação de contas e responsabilidade também implicam que a organização se
690 responsabilize junto àqueles afetados por suas decisões e atividades, assim como junto à sociedade em
691 geral, pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade.

692 Ser responsável surtirá um impacto positivo tanto na organização como na sociedade. O grau de
693 responsabilidade poderá variar, mas recomenda-se que sempre corresponda ao grau ou extensão da
694 autoridade. Aquelas organizações com total autoridade estão propensas a tomar mais cuidado com a
695 qualidade de suas decisões e supervisão. Prestação de contas e responsabilidade também englobam aceitar
696 a responsabilidade por erros, tomando as medidas cabíveis para remediá-los e adotando ações para evitar
697 que se repitam.

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

699 — resultados de suas decisões e atividades, inclusive consequências significativas e evite repetições
700 quando não intencionais ou imprevistas;

701 — impactos significativos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.

702 **4.3 Transparência**

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

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

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

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

717 — propósito, natureza e localização de suas atividades;

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

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

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

722 — fonte de seus recursos financeiros;

723 — impactos conhecidos e prováveis de suas decisões e atividades para suas partes interessadas, na
724 sociedade e no meio ambiente;

725 — identificação de suas partes interessadas e critérios e procedimentos usados para identificá-los,
726 selecioná-los e engajá-los.

ISO/DIS 26000

727

728

729

730 **4.4 Comportamento ético**

731 O princípio é: recomenda-se que a organização comporte-se eticamente em todos os momentos.

732 Recomenda-se que o comportamento da organização baseie-se na ética da honestidade, equidade e
733 integridade. Essa ética implica a preocupação com pessoas, animais e meio ambiente, bem como o
734 compromisso de cuidar dos interesses das partes interessadas.

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

736 — desenvolvimento de estruturas de governança que ajudem a promover o comportamento ético dentro da
737 organização e em suas interações com outros;

738 — identificação, adoção e aplicação de padrões de comportamento ético apropriados a seus propósitos e
739 atividades, e coerentes com os princípios descritos nessa Norma Internacional;

740 — estímulo e promoção da observância de seus padrões de comportamento ético;

741 — definição e comunicação dos padrões de comportamento ético esperados de sua estrutura de
742 governança, empregados, fornecedores, terceirizados e, quando apropriado, de seus proprietários,
743 gerentes e, especialmente, daqueles que têm a oportunidade de influenciar significativamente os valores,
744 cultura, integridade, estratégia e operação da organização e das pessoas que atuam em seu nome,
745 preservando a identidade da cultura local;

746 — prevenção ou solução de conflitos de interesse em toda a organização que poderiam, de outra forma,
747 levar a um comportamento antiético;

748 — criação de mecanismos de supervisão e controle para monitorar e exigir comportamento ético;

749 — criação de mecanismos para facilitar a denúncia de comportamento antiético sem medo de represálias;

750 — reconhecimento e enfrentamento de situações em que não haja leis e regulamentos locais ou eles sejam
751 conflitantes com o comportamento ético;

752 — respeito ao bem estar dos animais quando suas vidas e existência forem afetadas, inclusive assegurando
753 condições decentes para manutenção, criação, produção e uso de animais.

754 **4.5 Respeito pelos interesses das partes interessadas**

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

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

761 Recomenda-se que a organização:

762 — identifique suas partes interessadas;

763 — esteja consciente e respeite os interesses de suas partes interessadas e responda às preocupações por
764 eles expressas;

765 — reconheça os interesses e direitos legítimos das partes interessadas;

766 — reconheça que algumas partes interessadas poderão afetar significativamente as atividades da
767 organização;

- 768 — avalie e considere a capacidade relativa das partes interessadas de estabelecer contato, engajar e
769 influenciar a organização;
- 770 — leve em conta a relação entre os interesses de suas partes interessadas, as expectativas mais amplas da
771 sociedade e o desenvolvimento sustentável, assim como a natureza das relações das partes
772 interessadas com a organização;
- 773 — considere os pontos de vista das partes interessadas que possam ser afetados por uma decisão mesmo
774 que não tenham um papel formal na governança da organização ou não estejam conscientes de seus
775 interesses nas decisões ou atividades da organização.

776 **4.6 Respeito pelo estado de direito**

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

778 O estado de direito refere-se à supremacia da lei e, em especial, à ideia que nenhum indivíduo ou
779 organização está acima da lei e que o governo também está sujeito à lei. O estado de direito contrapõe-se ao
780 exercício arbitrário do poder. Geralmente, está implícito no estado de direito que as leis e regulamentos são
781 escritos, divulgados publicamente e aplicados de forma justa conforme procedimentos estabelecidos. No
782 contexto da responsabilidade social, respeito pelo estado de direito significa que a organização obedece a
783 todas as leis e regulamentos aplicáveis. Isso significa que a organização deveria tomar medidas para
784 conhecer as leis e os regulamentos aplicáveis, informar a todos dentro da organização sobre sua obrigação
785 de cumpri-las e implementar medidas para que sejam cumpridas.

786 Recomenda-se que a organização:

- 787 — cumpra requisitos legais em todas as jurisdições em que opera;
- 788 — assegure que suas relações e atividades estejam enquadradas na estrutura legal pretendida e pertinente;
- 789 — permaneça informada de todas as obrigações legais;
- 790 — periodicamente analise sua conformidade.

791 **4.7 Respeito pelas normas internacionais de comportamento**

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

- 794 — Em países onde a legislação ou sua implementação não prevê um mínimo de salvaguardas
795 socioambientais, recomenda-se que a organização esforce-se para respeitar as normas internacionais de
796 comportamento.
- 797 — Em países onde a legislação ou sua implementação contradigam significativamente as normas
798 internacionais de comportamento, recomenda-se que a organização esforce-se para respeitar essas
799 normas até onde seja possível.
- 800 — Em situações em que a legislação ou sua implementação seja conflitante com as normas internacionais
801 de comportamento e quando o não cumprimento dessas normas traria consequências significativas,
802 recomenda-se que a organização, conforme seja viável e apropriado, reveja a natureza de suas relações
803 e atividades naquela jurisdição.
- 804 — Recomenda-se que a organização considere oportunidades e canais legítimos para buscar influenciar
805 organizações e autoridades relevantes para sanar esses conflitos .
- 806 — Recomenda-se que a organização evite ser cúmplice das atividades de outra organização que não sejam
807 consistentes com as normas internacionais de comportamento.

808 **Box 4 – O que é cumplicidade**

809 Cumplicidade tem sentido jurídico e não jurídico.

ISO/DIS 26000

810 No contexto jurídico, cumplicidade é definida em algumas jurisdições como perpetrar um ato ou omissão com
811 efeito substancial no cometimento de um ato ilegal como um crime tendo conhecimento de haver contribuído
812 para isso.

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

819 **4.8 Respeito pelos direitos humanos**

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

822 Recomenda-se que a organização:

- 823 — respeite e promova os direitos previstos na Carta Internacional dos Direitos Humanos;
- 824 — aceite que esses direitos são universais, ou seja, são aplicáveis em todos os países, culturas e situações
825 de forma unívoca;
- 826 — em situações em que os direitos humanos não estejam protegidos, tome medidas para respeitar os
827 direitos humanos e evite tirar vantagem dessas situações;
- 828 — em situações em que a legislação ou sua implementação não prevejam proteção adequada aos direitos
829 humanos, siga o princípio de respeito pelas normas internacionais de comportamento.

830 **5 Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes** 831 **interessadas**

832 **5.1 Geral**

833 Essa seção aborda duas práticas fundamentais da responsabilidade social. A primeira é o reconhecimento da
834 organização de sua responsabilidade social e a segunda é a identificação e o engajamento de suas partes
835 interessadas. Da mesma forma que os princípios descritos na seção 4, é recomendado que essas práticas
836 estejam sempre presentes ao abordar-se os temas centrais da responsabilidade social descritos na Seção 6.

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

840 O reconhecimento da responsabilidade social também envolve o reconhecimento das partes interessadas da
841 organização. Conforme descrito na seção 4.5, um princípio básico da responsabilidade social é que a
842 organização respeite e considere os interesses de suas partes interessadas.

843 **5.2 Reconhecimento da responsabilidade social**

844 **5.2.1 Impactos, interesses e expectativas**

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

847 — **Entre a organização e a sociedade** É recomendado que a organização compreenda como suas
848 decisões e atividades impactam a sociedade. Recomenda-se que a organização também compreenda as
849 expectativas da sociedade quanto a comportamento responsável no tocante a esses impactos. Isso
850 deveria ser feito refletindo sobre os temas centrais e questões de responsabilidade social (vide 5.2.2).

851 — **Entre a organização e suas partes interessadas** Recomenda-se que a organização esteja ciente de
852 seus várias partes interessadas. As decisões e atividades da organização poderão ter impactos

853 potenciais e reais nesses indivíduos e organizações. Esses impactos potenciais e reais são a base de
854 que “está em jogo” ou dos interesses que fazem as organizações ou indivíduos serem consideradas
855 partes interessadas.

856 — **Entre as partes interessadas e a sociedade** Recomenda-se que a organização compreenda a relação
857 entre os interesses das partes interessadas que são afetados pela organização, por um lado, e as
858 expectativas da sociedade por outro. Embora as partes interessadas sejam parte da sociedade, eles
859 poderão ter um interesse conflitante com as expectativas da sociedade. As partes interessadas têm
860 interesses específicos em relação à organização, que podem ser distintos das expectativas sociais de
861 comportamento socialmente responsável referente a uma determinada questão. Por exemplo, o interesse
862 de um fornecedor em ser pago e o interesse da sociedade no cumprimento dos contratos podem ser
863 perspectivas diferentes sobre uma mesma questão.



864

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

866 Ao reconhecer sua responsabilidade social, a organização precisará levar em conta as três relações.
867 Provavelmente, a organização, suas partes interessadas e a sociedade terão perspectivas diferentes porque
868 seus objetivos são diferentes. Deve-se reconhecer que indivíduos e organizações poderão ter interesses
869 variados que venham a ser afetados pelas decisões e atividades da organização.

870 5.2.2 Reconhecimento de temas centrais e questões relevantes da responsabilidade social

871 Uma forma eficaz da organização identificar sua responsabilidade social é familiarizar-se com as questões
872 relativas à responsabilidade social nos temas centrais seguintes:

- 873 — governança organizacional;
- 874 — direitos humanos;
- 875 — práticas trabalhistas;
- 876 — meio ambiente;
- 877 — práticas leais de operação;
- 878 — questões relativas ao consumidor;
- 879 — envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento.

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

ISO/DIS 26000

884 para todas as organizações.

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

890 Recomenda-se considerar os impactos das decisões e atividades da organização com respeito a essas
891 questões. Nem todas as questões poderão ser relevantes para uma organização específica. Além disso, os
892 temas centrais e suas respectivas questões podem ser descritos ou categorizados de várias formas. Algumas
893 considerações importantes, como saúde e segurança, economia e cadeia de valor, são tratadas em mais de
894 um tema central na Seção 6.

895 Recomenda-se que a identificação de questões relevantes seja seguida da avaliação da importância dos
896 impactos da organização. É recomendado que a importância de um impacto seja avaliada considerando-se
897 tanto as partes interessadas envolvidas como de que forma o impacto afeta o desenvolvimento sustentável.

898 Ao reconhecer os temas centrais e as questões de sua responsabilidade social, a organização é ajudada ao
899 considerar as interações com outras organizações. Por exemplo, recomenda-se que a organização avalie o
900 impacto de suas decisões e atividades nas partes interessadas.

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

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

912 **5.2.3 Responsabilidade social e esfera de influência da organização**

913 Uma organização socialmente responsável é aquela que aceita a responsabilidade de lidar com os impactos
914 de suas decisões e atividades por meio de um comportamento transparente e ético integrado em toda a
915 organização e praticado em suas relações. Além de ser responsável por suas decisões e atividades, a
916 organização poderá, em algumas situações, ter a capacidade de afetar o comportamento das partes com as
917 quais se relaciona. Tais situações são consideradas como dentro da esfera de influência da organização.

918 Uma organização não pode ser tida como responsável pelos impactos de todas as partes sobre as quais
919 exerça alguma influência. Entretanto, haverá situações em que a capacidade da organização de influenciar
920 outros será acompanhada pela responsabilidade de exercer essa influência. Por exemplo, a obrigação moral
921 de se opor a violações de direitos humanos cometidas por outros pode ser um aspecto importante da
922 responsabilidade social da organização. A responsabilidade de exercer influência em qualquer situação
923 dependerá de vários fatores, inclusive a capacidade real da organização de influenciar outros e o problema
924 envolvido. Geralmente, a responsabilidade de exercer influência aumenta com a capacidade de influenciar.

925 A organização é responsável pelos impactos de decisões e atividades sobre as quais tenha controle. Tais
926 impactos de decisões e atividades podem ser intensos. A organização poderá decidir ter ou não relações
927 com outra organização e a natureza e grau dessa relação. Haverá situações em que a organização terá a
928 responsabilidade de estar alerta aos impactos causados pelas decisões e atividades de outras organizações
929 e tomar medidas para evitar ou mitigar os impactos negativos que permeiam sua relação com essas
930 organizações.

931 A esfera de influência da organização irá geralmente incluir segmentos da cadeia de valor ou da cadeia de
932 suprimentos. Poderá também incluir as associações formais e informais das quais participa, assim como
933 organizações pares ou concorrentes. Recomenda-se que, ao avaliar sua esfera de influência, a organização

934 exerça a diligência e considere o engajamento das partes interessadas.

935 A cadeia de valor inclui partes anteriores da cadeia, tais como fornecedores, e partes posteriores da cadeia,
936 como clientes e usuários. Além disso, algumas partes, como organizações pares e parceiros, operam
937 paralelamente à organização. As partes interessadas e outras partes envolvidas irão variar dependendo da
938 natureza e atividades da organização.

939 Mais orientações sobre como reconhecer a esfera de influência da organização, assim como reconhecer a
940 verdadeira extensão dos impactos da organização, estão descritas na Seção 7.

941 **5.3 Identificação e engajamento de partes interessadas**

942 **5.3.1 Geral**

943 A identificação e o engajamento de partes interessadas são fundamentais para abordar a responsabilidade
944 social da organização.

945 **5.3.2 Identificação de partes interessadas**

946 Partes interessadas são organizações ou indivíduos que têm um ou mais interesses em quaisquer decisões
947 ou atividades da organização. Pelo fato desses interesses (ou do que “está em jogo”) poderem ser afetados
948 pela organização, é criada uma relação com a organização. Essa relação não precisa ser formal. A relação
949 criada por esse interesse existe quer as partes tenham consciência dela ou não. A organização poderá não
950 estar sempre consciente de todos os suas partes interessadas, apesar de se recomendar que ela tente
951 identificá-los. Muitas partes interessadas poderão não estar conscientes do potencial que uma organização
952 tem de afetar seus interesses.

953 Nesse contexto, o interesse refere-se à base real ou potencial de uma reivindicação. Essas reivindicações
954 não necessariamente envolvem demandas financeiras ou direitos legais. Às vezes, uma reivindicação pode
955 ser simplesmente o direito de ser ouvido. A importância ou relevância de um interesse é mais bem
956 determinada por sua relação com o desenvolvimento sustentável.

957 Indivíduos ou grupos afetados, ou com probabilidade de serem afetados, por uma organização são
958 considerados parte de suas partes interessadas. A compreensão de como indivíduos ou grupos são afetados
959 pelas decisões e atividades da organização possibilitará a identificação dos interesses que estabelecem uma
960 relação com a organização. Portanto, a determinação pela organização dos impactos de suas decisões e
961 atividades facilitará a identificação de suas partes interessadas mais importantes (vide Figura 2).

962 O significado do termo parte interessada é muito amplo e as organizações poderão ter muitas partes
963 interessadas. Além disso, partes interessadas diferentes têm interesses variados e por vezes conflitantes. As
964 partes interessadas podem ter tanto interesses comuns como conflitantes com a organização. Por exemplo,
965 os interesses dos residentes da comunidade poderiam incluir os impactos positivos de um empreendimento,
966 como emprego, e os impactos negativos do mesmo empreendimento, como poluição.

967 Algumas partes interessadas são parte integrante da organização. Esses poderiam incluir os conselheiros,
968 sócios e acionistas ou empregados da organização, assim como os acionistas ou outros proprietários da
969 organização. Recomenda-se que essas partes interessadas sejam reconhecidos como tendo interesses
970 comuns quanto aos objetivos e sucesso da organização. Isso não significa, todavia, que todos os seus
971 interesses em relação à organização serão os mesmos.

972 O interesse da maioria das partes interessadas pode estar relacionado à responsabilidade social da
973 organização. Os interesses comuns das partes interessadas podem estar relacionados às expectativas mais
974 amplas da sociedade. Um exemplo é o interesse de um proprietário cujo imóvel perde valor devido a uma
975 nova fonte de poluição. O interesse mais amplo da sociedade nesse caso poderá não recair na mudança de
976 valor do imóvel, mas no aumento da poluição.

977 Nem todas as partes interessadas da organização pertencem a grupos organizados que têm o propósito de
978 representar seus interesses perante organizações específicas. Muitas partes interessadas poderão não estar
979 organizados de forma alguma, e por essa razão, poderão ser negligenciados ou ignorados. Esse problema
980 poderá ser de especial importância no que se refere a grupos vulneráveis e gerações futuras.

ISO/DIS 26000

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

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

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

990 — Para quem as obrigações legais existem?

991 — Quem poderia ser positivamente ou negativamente afetado pelas atividades ou decisões da
992 organização?

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

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

995 — Quem seria desfavorecido se fosse excluído do engajamento?

996 — Quem da cadeia de valor é afetado?

997 **5.3.3 Engajamento de partes interessadas**

998 O engajamento de partes interessadas envolve diálogo entre a organização e um ou mais de suas partes
999 interessadas. Ele ajuda a organização a abordar sua responsabilidade social ao fornecer uma base sólida
1000 para as decisões da organização.

1001 O engajamento de partes interessadas pode assumir várias formas. Pode ser iniciado pela organização ou
1002 como uma resposta da organização a uma ou mais partes interessadas. Poderá ocorrer em reuniões
1003 informais ou formais e pode adotar uma grande variedade de formatos, tais como reuniões individuais,
1004 conferências, workshops, audiências públicas, mesas-redondas, comitês consultivos, procedimentos
1005 regulares e estruturados de informação e consulta, negociação coletiva e fóruns na Internet. O engajamento
1006 de partes interessadas é interativo. Sua característica principal é a comunicação de via dupla.

1007 Há várias razões para a organização engajar suas partes interessadas. O engajamento de partes
1008 interessadas poderá ser usado para:

1009 — informar suas decisões ao determinar e compreender as prováveis consequências de suas atividades e
1010 seus impactos em partes interessadas específicas;

1011 — determinar como melhor aumentar os impactos benéficos das decisões e atividades da organização e
1012 como diminuir os impactos negativos;

1013 — ajudar a organização a revisar seu desempenho para melhorá-lo;

1014 — conciliar conflitos envolvendo seus interesses, os de suas partes interessadas e as expectativas da
1015 sociedade como um todo;

1016 — abordar a relação entre os interesses das partes interessadas e as responsabilidades da organização
1017 para com a sociedade como um todo;

1018 — contribuir para a aprendizagem contínua pela organização;

1019 — cumprir obrigações legais (por exemplo, para com acionistas ou empregados) para tratar de interesses
1020 conflitantes, tanto entre a organização e a parte interessada, como entre várias partes interessadas;

1021 — proporcionar para a organização os benefícios resultantes da obtenção de diferentes perspectivas;

- 1022 — aumentar a transparência e a credibilidade de suas comunicações;
- 1023 — formar parcerias para atingir objetivos mutuamente benéficos.
- 1024 Na maioria das situações, a organização já saberá, ou pode facilmente saber, quais são as expectativas da
1025 sociedade sobre a forma como a organização deveria cuidar de seus impactos. Nessas circunstâncias, ela
1026 não precisa depender do engajamento de partes interessadas específicos para compreender essas
1027 expectativas, apesar do processo de engajamento de partes interessadas trazer outros benefícios. Tais
1028 expectativas são encontradas em leis e regulamentos, expectativas sociais ou culturais amplamente aceitas
1029 e melhores práticas ou normas estabelecidas relativas a assuntos específicos. Expectativas referentes a
1030 interesses de partes interessadas podem ser encontradas nas subseções “Ações e expectativas
1031 relacionadas” que seguem a descrição de várias questões na Seção 6. Recomenda-se que a organização
1032 não use o engajamento de partes interessadas como forma de evitar expectativas já criadas sobre seu
1033 comportamento.
- 1034 Recomenda-se que seja criado um processo justo e adequado, baseado no engajamento das partes
1035 interessadas mais importantes. É recomendado que o(s) interesse(s) das organizações ou indivíduos
1036 identificados como partes interessadas seja(m) genuíno(s). Quando for possível e prático, o engajamento
1037 deveria ocorrer com a organização mais representativa desse(s) interesse(s). Um engajamento eficaz de
1038 partes interessadas é baseado em boa fé e vai além das relações públicas.
- 1039 Ao engajar partes interessadas, recomenda-se que a organização não dê preferência a um grupo organizado
1040 porque é mais “amigável” ou porque apoia seus objetivos mais do que outro grupo. Recomenda-se que a
1041 organização não crie ou apoie grupos específicos para dar a impressão que tem um parceiro de diálogo
1042 quando, na verdade, esse suposto parceiro não é independente.
- 1043 Recomenda-se que a organização esteja ciente e respeite os interesses e necessidades de suas partes
1044 interessadas e sua capacidade relativa de estabelecer o contato e se engajar com a organização.
- 1045 O engajamento de partes interessadas terá mais chances de ser significativo quando os seguintes elementos
1046 estiverem presentes:
- 1047 — o motivo do engajamento for claramente compreendido;
- 1048 — os interesses das partes interessadas tiverem sido identificados;
- 1049 — a relação que esses interesses estabelecem entre a organização e a parte interessada for direta ou
1050 importante;
- 1051 — os interesses das partes interessadas forem relevantes e significativos para o desenvolvimento
1052 sustentável.
- 1053 **6 Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social**
- 1054 **6.1 Geral**
- 1055 Para definir o escopo de sua responsabilidade social, identificar questões relevantes e estabelecer suas
1056 prioridades, recomenda-se que a organização aborde os seguintes temas centrais, mostrados na Figura 3:
- 1057 — governança organizacional;
- 1058 — direitos humanos;
- 1059 — práticas trabalhistas;
- 1060 — meio ambiente;
- 1061 — práticas leais de operação;
- 1062 — questões relativas ao consumidor;
- 1063 — envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento.

ISO/DIS 26000

1064 Aspectos econômicos, bem como aspectos referentes a saúde e segurança e cadeia de valor, são abordados
1065 ao longo dos sete temas centrais, quando relevantes. As diferentes maneiras como os homens e mulheres
1066 são considerados em cada um dos sete temas centrais também são levadas em conta.

1067 Cada tema central inclui uma série de questões de responsabilidade social, que são descritas nessa seção
1068 com suas ações e expectativas relacionadas. Outras questões poderão aparecer no futuro, uma vez que a
1069 responsabilidade social é dinâmica e reflete a evolução dos interesses socioambientais.

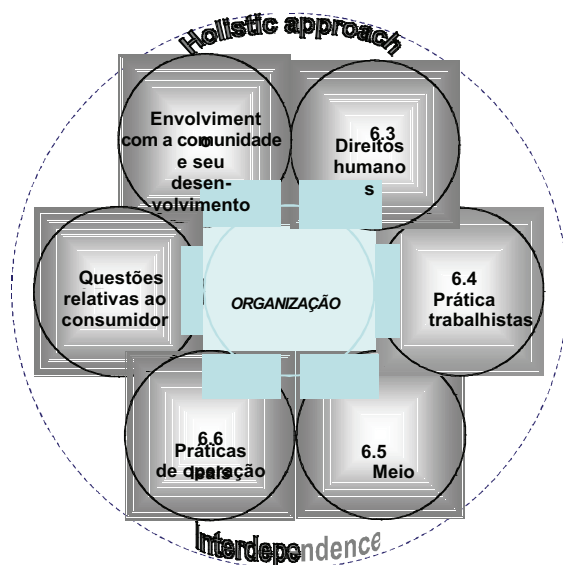
1070 Recomenda-se que as ações sobre esses temas e questões centrais se baseiem em princípios e práticas de
1071 responsabilidade social (vide Seções 4 e 5). Para cada tema central, é recomendado que a organização
1072 identifique e aborde todas as questões que tenham uma influência significativa ou relevante em suas
1073 decisões e atividades (vide Seção 5). Ao avaliar a relevância de questões, recomenda-se levar em
1074 consideração objetivos de curto e longo prazo. Entretanto, não há uma ordem predeterminada em que a
1075 organização deva abordar os temas e questões centrais; dependerá da organização e de sua estratégia.

1076 Embora os temas centrais sejam inter-relacionados e complementares, a natureza da governança
1077 organizacional é diferente de outros temas centrais (vide 6.2.1.2). Uma governança organizacional eficaz
1078 permite à organização agir sobre outros temas e questões centrais e implementar os princípios descritos na
1079 Seção 4.

1080 Recomenda-se que a organização tenha uma visão holística dos temas centrais, ou seja, que considere
1081 todos os temas e questões centrais e sua interdependência, em vez de concentrar-se somente em uma única
1082 questão. Melhorias que visem especificamente uma questão não devem afetar negativamente outras
1083 questões ou criar impactos negativos no ciclo de vida de seus produtos e serviços, em suas partes
1084 interessadas ou na cadeia de valor.

1085 Outras orientações sobre integração da responsabilidade social são dadas na Seção 7.

1086



1087

1088 **Figura 3 — Os sete temas centrais**

1089 Ao abordar esses temas e questões centrais e integrar a responsabilidade social em suas decisões e
1090 atividades, a organização pode obter alguns benefícios importantes (vide Box 5).

1091

1092 **Box 5 – Benefícios da responsabilidade social para a organização**

1093 Há muitos benefícios potenciais que a responsabilidade social pode trazer para a organização. Por exemplo:

1094 — estímulo a um processo decisório com decisões fundamentadas e baseadas em uma melhor
1095 compreensão das expectativas da sociedade, das oportunidades associadas à responsabilidade social

- 1096 (inclusive um melhor controle dos riscos legais) e dos riscos de não ser socialmente responsável;
- 1097 — melhoria das práticas de gestão de risco da organização;
- 1098 — melhoria da reputação da organização e promoção de uma maior confiança por parte do público;
- 1099 — melhoria da competitividade da organização em relação aos seus concorrentes, incluindo acesso a
- 1100 financiamento e status de parceiro de escolha;
- 1101 — melhoria do relacionamento da organização com as suas partes interessadas e de sua capacidade de
- 1102 inovação, por meio da exposição a novas perspectivas e do contato com diferentes partes interessadas;
- 1103 — aumento da fidelidade e moral dos empregados, melhorando a saúde e a segurança dos trabalhadores
- 1104 de ambos os sexos e impactando positivamente na capacidade da organização de recrutar, motivar e
- 1105 reter seus empregados;
- 1106 — economia resultante do aumento de produtividade e eficiência no uso dos recursos, redução no consumo
- 1107 de energia e água, redução do desperdício, recuperação de subprodutos valiosos e aumento da
- 1108 disponibilidade de matérias primas;
- 1109 — maior confiabilidade e equidade das transações por meio de envolvimento político responsável,
- 1110 concorrência leal e ausência de corrupção;
- 1111 — prevenção ou redução de possíveis conflitos com consumidores referentes a produtos ou serviços;
- 1112 — contribuição com a viabilidade a longo prazo da organização ao promover a sustentabilidade dos
- 1113 recursos naturais e dos serviços de ecossistema;
- 1114 — contribuição com o bem público e com o fortalecimento da sociedade civil e das instituições.

1115 **6.2 Governança organizacional**

1116 **6.2.1 Visão geral de governança organizacional**

1117 **6.2.1.1 Organizações e governança organizacional**

1118 Governança organizacional é o sistema pelo qual a organização toma e implementa decisões na busca de
1119 seus objetivos. Os sistemas de governança variam, dependendo do porte e tipo da organização e do
1120 contexto ambiental, econômico, político, cultural e social em que opera. Eles são dirigidos por uma pessoa ou
1121 grupo de pessoas (proprietários, conselheiros, sócios ou acionistas, associados ou outros) e têm autoridade e
1122 responsabilidade na busca dos objetivos da organização.

1123 **6.2.1.2 Governança organizacional e responsabilidade social**

1124 Governança organizacional no contexto de responsabilidade social tem a característica especial de ser tanto
1125 um tema central sobre o qual as organizações devem atuar como um meio de aumentar sua capacidade de
1126 implementar um comportamento socialmente responsável em relação aos outros temas centrais.

1127 Essa característica especial provém do fato de que uma organização que busca ser socialmente responsável
1128 tem um sistema decisório voltado a pôr em prática os princípios de responsabilidade social mencionados na
1129 Seção 4.

1130 **6.2.2 Princípios e considerações**

1131 Recomenda-se que uma governança eficaz se baseie na incorporação de princípios e práticas de prestação
1132 de contas, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas e respeito
1133 pelo estado de direito na tomada e implementação de decisões. A diligência poderá também ser uma
1134 abordagem útil para a organização ao tratar as questões de responsabilidade social.

1135 **6.2.3 Processos e estruturas de tomada de decisões**

1136 **6.2.3.1 Descrição da questão**

ISO/DIS 26000

1137 Os processos e estruturas de tomada de decisões que conduzem à responsabilidade social são aqueles que
1138 promovem o uso prático dos princípios e das práticas descritas nas Seções 4 e 5.

1139 Toda organização tem processos e estruturas de tomada de decisões. Em alguns casos, são formais,
1140 sofisticados e até sujeitos a leis e regulamentos. Em outros casos, são informais. Recomenda-se que todas
1141 as organizações coloquem em vigor processos, sistemas e estruturas para possibilitem a aplicação dos
1142 princípios e práticas de responsabilidade social^{[90][120]}.

1143 **6.2.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

1144 Os processos e estruturas de tomada de decisões de uma organização devem habilitá-la a:

1145 — criar e manter um ambiente em que os princípios de responsabilidade social (vide Seção 4) sejam
1146 praticados

1147 — criar um sistema de incentivos econômicos e não econômicos relativos ao desempenho em
1148 responsabilidade social;

1149 — usar os recursos financeiros, naturais e humanos de forma eficiente;

1150 — promover a justa representação de grupos sub-representados (entre os quais mulheres e grupos raciais e
1151 étnicos) em cargos de chefia na organização;

1152 — equilibrar as necessidades da organização e suas partes interessadas, levando em conta tanto as
1153 necessidades imediatas como as das gerações futuras;

1154 — estabelecer processos de comunicação de via dupla com suas partes interessadas que levem em conta
1155 os interesses das partes interessadas e propiciem a identificação de áreas de concordância e
1156 discordância e a negociação para resolver possíveis conflitos;

1157 — estimular a efetiva participação de todos os níveis de trabalhadores no processo decisório da
1158 organização referente a questões de responsabilidade social;

1159 — equilibrar o nível de autoridade, responsabilidade e capacidade das pessoas que tomam decisões em
1160 nome da organização;

1161 — acompanhar a implementação das decisões para assegurar que elas sejam seguidas e para prestar
1162 contas dos resultados das decisões e atividades da organização, sejam eles positivos ou negativos;

1163 — periodicamente rever e avaliar os processos de governança da organização.

1164 **6.3 Direitos humanos**

1165 **6.3.1 Visão geral dos direitos humanos**

1166 **6.3.1.1 As organizações e os direitos humanos**

1167 Os direitos humanos são os direitos básicos conferidos a todos os seres humanos pelo fato de serem
1168 humanos. Há duas grandes categorias de direitos humanos. A primeira categoria refere-se a direitos civis e
1169 políticos e inclui direitos como o direito à vida e à liberdade, igualdade perante a lei e liberdade de expressão.
1170 A segunda categoria refere-se a direitos econômicos, sociais e culturais e inclui direitos como o direito ao
1171 trabalho, o direito à alimentação, o direito à saúde, o direito à educação e o direito à seguridade social.

1172 Diversas normas morais, legais e intelectuais se baseiam na premissa que os direitos humanos transcendem
1173 as leis ou tradições culturais. A primazia dos direitos humanos tem sido salientada pela comunidade
1174 internacional na Carta Internacional dos Direitos Humanos e nos instrumentos essenciais dos direitos
1175 humanos, conforme discutido no Box 6.

1176 Se, por um lado, a maioria das leis de direitos humanos refere-se a relações entre o Estado e os indivíduos, é
1177 amplamente reconhecido que as organizações não governamentais podem afetar os direitos humanos dos
1178 indivíduos e, portanto, têm responsabilidade de respeitá-los.

1179

1180

1181

1182 **Box 6 – A Carta Internacional dos Direitos Humanos e os instrumentos fundamentais dos direitos**
1183 **humanos**

1184 A Declaração Universal dos Direitos Humanos (Declaração dos Direitos Humanos)^[117] foi adotada pela
1185 Assembléia Geral da ONU em 1948 e é o instrumento de direitos humanos mais reconhecido em todo o
1186 mundo. Ela fornece a base para a legislação dos direitos humanos e alguns de seus elementos representam
1187 o direito internacional costumeiro, obrigatório para todos os Estados, indivíduos e organizações. A
1188 Declaração dos Direitos Humanos convoca “todos os órgãos da sociedade” para contribuir com a garantia
1189 dos direitos humanos. O Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos
1190 Econômicos, Sociais e Culturais são tratados adotados pela Assembléia Geral da ONU em 1966 para
1191 ratificação, ratificados por Estados e entraram em vigor em 1976. A Carta Internacional dos Direitos Humanos
1192 se refere à Declaração Universal dos Direitos Humanos, ao Pacto de Direitos Civis e Políticos^[107] e ao Pacto
1193 de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais^[108], e seus protocolos opcionais, um dos quais visa abolir a pena
1194 de morte^[113].

1195 Além disso, sete instrumentos internacionais essenciais dos direitos humanos fazem parte da legislação
1196 internacional dos direitos humanos, que visam: a eliminação de todas as formas de discriminação racial^[105], a
1197 eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres^[97], esforços contra a tortura e outros
1198 tratamentos ou penas cruéis, desumanos ou degradantes^[96], direitos da criança^[99], envolvimento de
1199 crianças em conflitos armados^[110], venda de crianças, prostituição e pornografia infantil^[111], proteção dos
1200 trabalhadores migrantes e de seus familiares^{[43][44][45][106]}, proteção de todas as pessoas contra os
1201 desaparecimentos forçados^[104], e direitos das pessoas com deficiência^[98]. Juntos, esses instrumentos
1202 formam a base de todas as normas internacionais dos direitos humanos universais. Os instrumentos são
1203 obrigatórios para os Estados que os ratificaram. Alguns instrumentos permitem que sejam feitas denúncias
1204 individuais, sujeitas a regras de procedimentos descritas em protocolos opcionais.

1205 **6.3.1.2 Direitos humanos e responsabilidade social**

1206 Os Estados têm o dever e a responsabilidade de respeitar, proteger, cumprir e concretizar os direitos
1207 humanos. As organizações têm a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, inclusive em sua esfera
1208 de influência. O reconhecimento e o respeito pelos direitos humanos são amplamente considerados como
1209 essenciais para o estado de direito, para conceitos de justiça e equidade social, e como a base subjacente à
1210 maioria das instituições essenciais das sociedades, tais como o sistema judiciário.

1211 **6.3.2 Princípios e considerações**

1212 **6.3.2.1 Princípios**

1213 Os direitos humanos são inerentes, inalienáveis, universais, indivisíveis e interdependentes:

1214 — são inerentes ao pertencerem a cada pessoa pelo fato de ser humana;

1215 — são inalienáveis porque as pessoas não podem consentir em abrir mão deles ou que governos ou
1216 quaisquer outras instituições as privem deles;

1217 — são universais porque se aplicam a todos independentemente de sua situação;

1218 — são indivisíveis no sentido que nenhum direito humano pode ser seletivamente ignorado;

1219 — são interdependentes porque a realização de um direito contribui para a realização de outros direitos.

1220 **6.3.2.2 Considerações**

1221 Os Estados têm o dever de proteger os indivíduos e grupos contra a violação dos direitos humanos, assim
1222 como respeitar e cumprir os direitos humanos dentro de sua jurisdição. É amplamente reconhecido que as

ISO/DIS 26000

1223 organizações e os indivíduos têm o potencial de afetar e realmente afetam, direta e indiretamente, os direitos
1224 humanos. As organizações têm a responsabilidade de respeitar todos os direitos humanos,
1225 independentemente do Estado ser incapaz ou não desejar cumprir com seu dever de protegê-los. Respeitar
1226 os direitos humanos significa não infringir os direitos dos outros. Essa responsabilidade envolve tomar
1227 medidas positivas para evitar a aceitação passiva ou a participação ativa na violação de direitos. Cumprir
1228 com sua responsabilidade de respeito aos direitos humanos requer diligência devida. Quando o Estado falha
1229 em seu dever de proteção, as organizações poderão ter que tomar medidas adicionais para assegurarem-se
1230 de que respeitem os direitos humanos em todas as suas operações.

1231 Algumas normas fundamentais do direito penal internacional impõem responsabilidades e obrigações legais
1232 sobre indivíduos e organizações, assim como em Estados, por violação grave dos direitos humanos
1233 internacionais.

1234 Entre elas estão a proibição da tortura, crimes contra a humanidade, escravidão e genocídio. Em alguns
1235 países, as organizações estão sujeitas a processos judiciais nos termos da legislação nacional por crimes
1236 reconhecidos internacionalmente. Outros instrumentos de direitos humanos determinam o escopo das
1237 obrigações legais das organizações referentes aos direitos humanos e a forma de sua implementação e
1238 aplicação.

1239 A responsabilidade básica das organizações não governamentais é respeitar os direitos humanos.
1240 Entretanto, as expectativas das partes interessadas poderão ir além do respeito e se estender à visão de que
1241 as organizações devem dar uma contribuição para a realização dos direitos humanos. O conceito de esfera
1242 de influência ajuda as organizações a compreender a extensão de suas oportunidades para apoiar os direitos
1243 humanos junto a diferentes detentores de direitos. Isso poderá ajudar uma organização a analisar sua
1244 capacidade de influenciar ou estimular outras partes, os temas de direitos humanos em que mais pode
1245 impactar e quem são os detentores de direitos que estariam envolvidos.

1246 As oportunidades de uma organização para apoiar os direitos humanos serão geralmente maiores entre suas
1247 próprias operações e empregados, assim como entre seus fornecedores, pares ou concorrentes, com sua
1248 capacidade de impactar diminuindo à medida que se distancia em sua cadeia de valor, em comunidades
1249 maiores e daí em diante. Em certos casos, as organizações poderão desejar aumentar sua influência por
1250 meio de colaborações com outras organizações e indivíduos. A avaliação das oportunidades de ação e
1251 aumento de influência irá depender de determinadas circunstâncias, algumas específicas à organização e
1252 outras específicas ao contexto em que está operando.

1253 Recomenda-se que as organizações considerem a facilitação da educação em direitos humanos para
1254 promover a conscientização dos direitos humanos por parte dos detentores de direitos e daqueles com
1255 potencial para impactá-los.

1256 **6.3.3 Questão 1 dos direitos humanos: Diligência devida**

1257 **6.3.3.1 Descrição das questões**

1258 A diligência devida no contexto da responsabilidade social é um esforço abrangente e proativo para
1259 identificar riscos ao longo de toda a vida útil de um projeto ou atividade organizacional com o propósito de
1260 evitar e mitigar esses riscos. Na área específica dos direitos humanos, é um processo por meio do qual as
1261 organizações não somente asseguram a conformidade com a legislação, como também gerenciam o risco de
1262 violação dos direitos humanos com o propósito de evitá-lo. Para respeitar os direitos humanos, as
1263 organizações têm a responsabilidade de exercer a diligência devida para se conscientizar, identificar,
1264 prevenir e abordar impactos reais ou potenciais nos direitos humanos resultantes de suas atividades ou de
1265 atividades daqueles com quem se relaciona. A diligência devida também poderá envolver influenciar o
1266 comportamento de outros, quando eles possam ser causa de violações de direitos humanos e em que a
1267 organização possa, de alguma forma, estar implicada.

1268 **6.3.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

1269 Em qualquer processo de diligência devida, recomenda-se que a organização considere o contexto do país
1270 em que opera ou em que as atividades da organização ocorrem; os impactos reais e potenciais nos direitos
1271 humanos das atividades da própria organização e o potencial de violação dos direitos humanos resultante
1272 das ações de outras entidades ou pessoas cujas atividades estão significativamente ligadas às da
1273 organização. Recomenda-se que sejam incluídos em um processo de diligência devida, de maneira

- 1274 apropriada ao porte e circunstâncias da organização, os seguintes componentes:
- 1275 — uma política de direitos humanos para a organização que forneça orientações que façam sentido para
 - 1276 quem esteja dentro da organização e para aqueles diretamente ligados à organização;
 - 1277 — um meio de avaliar como as atividades existentes e as propostas poderão afetar os direitos humanos;
 - 1278 — um meio de integrar a política de direitos humanos em toda a organização;
 - 1279 — um meio de medir o desempenho ao longo do tempo, para conseguir fazer os ajustes necessários nas
 - 1280 prioridades e na abordagem.
- 1281 Ao identificar possíveis áreas de ação, recomenda-se que a organização se esforce para entender bem os
- 1282 desafios e dilemas do ponto de vista dos indivíduos e grupos potencialmente prejudicados.
- 1283 Além dessa auto-avaliação, a organização poderá descobrir que, em certos casos, é tanto possível como
- 1284 apropriado buscar influenciar o comportamento de outras entidades em favor dos direitos humanos,
- 1285 principalmente aquelas com que tem laços estreitos ou onde a organização considere que as questões são
- 1286 particularmente prementes ou relevantes para essa situação. À medida que a organização ganha experiência
- 1287 na área de direitos humanos, pode aumentar sua capacidade e desejo de atuar junto a outras entidades na
- 1288 defesa dos direitos humanos.
- 1289 **6.3.4 Questão 2 dos direitos humanos: Situações de risco para os direitos humanos**
- 1290 **6.3.4.1 Descrição das questões**
- 1291 Há algumas circunstâncias e ambientes em que as organizações tendem a enfrentar desafios e dilemas
- 1292 referentes aos direitos humanos e o risco de violações dos direitos humanos pode ser exacerbado. Podemos
- 1293 citar os seguintes:
- 1294 — conflito ^[93] ou extrema instabilidade política, falhas no sistema democrático ou judiciário, ausência de
 - 1295 direitos políticos e outros direitos civis;
 - 1296 — pobreza, seca, graves desafios à saúde ou desastres naturais;
 - 1297 — envolvimento com atividades extrativas ou outras atividades que possam afetar significativamente
 - 1298 recursos naturais como água, florestas ou a atmosfera, ou conturbar comunidades;
 - 1299 — proximidade das operações com comunidades de povos indígenas^{[40][115]};
 - 1300 — atividades que possam afetar ou envolver crianças ^{[99][110][111]};
 - 1301 — uma cultura de corrupção;
 - 1302 — complexas cadeias de valor que envolvam trabalho informal sem proteção legal; e
 - 1303 — necessidade de medidas intensivas para garantir a segurança das instalações ou de outros patrimônios.
- 1304 **6.3.4.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 1305 Recomenda-se que as organizações tomem especial cuidado ao lidar com as situações mencionadas acima.
- 1306 Essas situações podem exigir um processo mais aprofundado de diligência devida para assegurar o respeito
- 1307 aos direitos humanos.
- 1308 Ao operar em ambientes em que uma ou mais dessas circunstâncias ocorrem, as organizações tendem a
- 1309 ver-se diante de julgamentos difíceis e complexos sobre como conduzir-se. Embora não haja nenhuma
- 1310 fórmula ou solução simples, recomenda-se que a organização baseie qualquer decisão na responsabilidade
- 1311 primordial de respeito aos direitos humanos e que contribua de maneira geral para a promoção e defesa do
- 1312 cumprimento dos direitos humanos.
- 1313 Em sua resposta, recomenda-se que a organização considere as possíveis consequências de suas ações, de
- 1314 forma que o objetivo de respeito aos direitos humanos seja realmente atingido. Em particular, é importante

ISO/DIS 26000

1315 não complicar ou criar outras violações. A complexidade de uma situação não deve ser usada como desculpa
1316 para não agir.

1317 **6.3.5 Questão 3 dos direitos humanos: Evitar cumplicidade**

1318 **6.3.5.1 Descrição das questões**

1319 No contexto jurídico, cumplicidade é definida em algumas jurisdições como perpetrar um ato ou omissão com
1320 efeito substancial no cometimento de um ato ilegal tal como um crime, tendo conhecimento de haver
1321 contribuído para isso.

1322 Fora do contexto jurídico, cumplicidade advém de amplas expectativas sociais de comportamento. Nesse
1323 contexto, a organização poderá ser considerada cúmplice quando colaborar com o cometimento de atos
1324 indevidos por outros que desrespeitem ou não sejam consistentes com normas internacionais de
1325 comportamento que a organização, por meio do exercício da diligência devida, sabia ou deveria saber, que
1326 provocariam impactos negativos substanciais no meio ambiente ou na sociedade. A organização também
1327 poderá ser considerada cúmplice quando silenciar sobre tais atos indevidos ou se beneficiar deles.

1328 Dessa forma, apesar de seus limites serem imprecisos e mutáveis, três formas de cumplicidade foram
1329 descritas:

1330 — **Cumplicidade direta** Ocorre quando a organização deliberadamente colabora com a violação dos
1331 direitos humanos;

1332 — **Cumplicidade vantajosa** Ocorre quando a organização obtém vantagem diretamente da violação dos
1333 direitos humanos cometida por terceiros. Por exemplo, quando a organização tolera a repressão por
1334 forças de segurança de um protesto pacífico contra suas atividades, ou o uso de medidas repressivas na
1335 vigilância de suas instalações, ou beneficia-se economicamente da violação de direitos fundamentais do
1336 trabalho por parte de fornecedores;

1337 — **Cumplicidade silenciosa** Ocorre quando a organização deixa de levar ao conhecimento das
1338 autoridades competentes violações sistemáticas ou contínuas dos direitos humanos, como não se
1339 pronunciar contra a discriminação sistemática na legislação trabalhista contra determinados grupos.

1340 **6.3.5.2 Ações e expectativas relacionadas**

1341 Uma importante área atingida por possível cumplicidade na violação dos direitos humanos são os serviços de
1342 segurança. Nesse sentido, entre outras coisas, recomenda-se que as organizações verifiquem se seus
1343 serviços de segurança respeitam os direitos humanos e são consistentes com as normas e padrões
1344 internacionais de aplicação da lei; o pessoal da segurança (empregados, terceirizados ou subcontratados)
1345 seja adequadamente treinado, inclusive sobre o cumprimento das normas de direitos humanos; reclamações
1346 sobre procedimentos ou pessoal de segurança sejam tratadas e investigadas prontamente e, se conveniente,
1347 de forma independente.

1348 Além disso, em algumas áreas recomenda-se que a organização:

1349 — não forneça bens ou serviços a uma entidade que os use para cometer violações dos direitos humanos;

1350 — que a organização não estabeleça uma parceria formal com um parceiro que cometa violações dos
1351 direitos humanos no contexto da parceria;

1352 — informe-se acerca das condições socioambientais em que os bens e serviços que ela compra são
1353 produzidos;

1354 — considere tornar público ou tomar outra medida para indicar que ela não se coaduna com atos de
1355 discriminação que ocorrem na área trabalhista do país em questão.

1356 As organizações podem se conscientizar, prevenir e abordar riscos de cumplicidade integrando aspectos
1357 comuns de parâmetros legais e sociais em seu processo de diligência.

1358 **6.3.6 Questão 4 dos direitos humanos: Resolução de queixas**

1359 **6.3.6.1 Descrição das questões**

1360 Mesmo quando as instituições operam em situação ótima, podem ocorrer controvérsias sobre o impacto que
1361 as atividades e decisões da organização têm nos direitos humanos. Mecanismos eficazes de atendimento de
1362 queixas desempenham um papel importante no dever do Estado de proteção dos direitos humanos. Da
1363 mesma forma, para cumprir com sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos, recomenda-se que a
1364 organização estabeleça um mecanismo para que aqueles que acreditam que seus direitos humanos tenham
1365 sido violados levem essa queixa para a organização e busquem uma reparação. Esse mecanismo não deve
1366 prejudicar o acesso aos canais legais disponíveis. Mecanismos não estatais não devem diminuir a força das
1367 instituições do Estado, particularmente os mecanismos jurídicos, mas podem fornecer outras oportunidades
1368 para recursos e indenizações.

1369 **6.3.6.2 Ações e expectativas relacionadas**

1370 Recomenda-se que a organização estabeleça mecanismos de reparação para seu próprio uso e das suas
1371 partes interessadas. Para que esses mecanismos sejam eficazes, é recomendado que sejam:

1372 — **legítimos** Isso inclui estruturas de governança claras, transparentes e suficientemente independentes
1373 para assegurar que nenhuma parte de uma determinada queixa possa interferir na condução justa do
1374 processo;

1375 — **acessíveis** Recomenda-se que sua existência seja divulgada e seja provida assistência adequada para
1376 as partes prejudicadas, que podem sofrer barreiras ao acesso, tais como idioma, analfabetismo, falta de
1377 consciência ou de condições financeiras, distância, ou medo de represália;

1378 — **previsíveis** Recomenda-se que haja procedimentos claros e conhecidos, um cronograma claro para
1379 cada etapa e clareza quanto aos tipos de processos e resultados que eles podem e não podem oferecer,
1380 bem como um meio de monitorar a implementação de qualquer resultado;

1381 — **equitativos** Recomenda-se que as partes prejudicadas tenham acesso a fontes de informações,
1382 aconselhamento e conhecimento necessários para se envolver em um processo justo de queixa;

1383 — **compatível com seus direitos** Recomenda-se que os resultados e recursos estejam de acordo com
1384 normas internacionais relativas a direitos humanos;

1385 — **claros e transparentes** Embora o sigilo possa às vezes ser apropriado, recomenda-se que o processo e
1386 o resultado sejam suficientemente abertos a um exame público minucioso e deem a devida importância
1387 ao interesse público;

1388 — **baseados no diálogo e na mediação** Recomenda-se que as partes prejudicadas tenham o direito de
1389 buscar mecanismos judiciais alternativos e independentes quando mecanismos bilaterais que envolvam
1390 apenas a parte prejudicada e a organização não obtiverem sucesso.

1391 **6.3.7 Questão 5 dos direitos humanos: Discriminação e grupos vulneráveis**

1392 **6.3.7.1 Descrição das questões**

1393 A discriminação envolve qualquer distinção, exclusão ou preferência que tenha o efeito de anular a igualdade
1394 de tratamento ou oportunidades, quando essa consideração se baseia em preconceito em vez de ter uma
1395 base legítima. Entre as bases ilegítimas de discriminação, podemos mencionar as seguintes: raça, cor,
1396 gênero, idade, estado civil, idioma, propriedade, nacionalidade ou região, religião, origem étnica ou social,
1397 casta, situação econômica, deficiência, orientação sexual, estado de saúde, ser portador de HIV/AIDS,
1398 gravidez, filiação política, opiniões políticas ou outras opiniões^{[36][43][100][101][102][103][117]}. A proibição da
1399 discriminação é um dos mais fundamentais princípios da legislação internacional dos direitos humanos.

1400 A participação total e efetiva e a inclusão social de todos os grupos, inclusive daqueles que são vulneráveis,
1401 dá e aumenta as oportunidades para todas as organizações e pessoas envolvidas. A organização tem muito
1402 a ganhar ao adotar uma abordagem ativa para assegurar igualdade de oportunidades e respeito a todos os
1403 indivíduos.

1404 Grupos que sofrem discriminação persistente, que leva a desvantagens crônicas, são vulneráveis a mais
1405 discriminação, e seus direitos humanos devem receber maior atenção em termos de proteção e respeito

ISO/DIS 26000

1406 pelas organizações. Tipicamente os grupos vulneráveis incluem as características descritas a seguir em
1407 6.3.7.2, mas pode haver outros grupos vulneráveis na comunidade particular em que a organização opera.

1408 A discriminação também pode ser indireta. Isso ocorre quando um dispositivo, prática ou critério
1409 aparentemente neutro, coloca pessoas com um determinado atributo, por exemplo, uma determinada religião
1410 ou crença, deficiência, idade, raça ou orientação sexual, em desvantagem em comparação a outras pessoas,
1411 salvo se o referido dispositivo, prática ou critério seja objetivamente justificado por um fim legítimo e os meios
1412 de se atingir esse fim sejam apropriados e necessários.

1413 6.3.7.2 Ações e expectativas relacionadas

1414 A organização deve assegurar-se de não praticar discriminação contra empregados, parceiros, clientes,
1415 partes interessadas, conselheiros, sócios ou acionistas e qualquer outro com quem a organização tenha
1416 contato ou em quem possa impactar.

1417 Recomenda-se que a organização examine suas operações e as operações de outras partes dentro de sua
1418 esfera de influência para determinar se há alguma forma, direta ou indireta, de discriminação. Ela pode, por
1419 exemplo, fazer uma análise de maneiras típicas de interagir com mulheres, em comparação com homens, e
1420 considerar se as políticas e decisões a esse respeito são objetivas ou refletem estereótipos pré-concebidos.
1421 Ela pode desejar buscar aconselhamento de organizações locais ou internacionais com experiência em
1422 direitos humanos. A organização poderá ser direcionada pelas descobertas e recomendações de
1423 procedimentos investigativos ou de monitoramento nacionais ou internacionais.

1424 Recomenda-se que a organização considere a facilitação da conscientização entre membros de grupos
1425 vulneráveis acerca de seus direitos.

1426 Recomenda-se, ainda, que a organização contribua para a reparação de discriminação ou de um legado de
1427 discriminação no passado sempre que possível. Por exemplo, recomenda-se que ela se esforce para
1428 empregar ou fazer negócios com organizações operadas por pessoas de grupos historicamente
1429 discriminados e, sempre que possível, apoie esforços visando o acesso à educação, à infraestrutura ou à
1430 serviços sociais para grupos que não tem amplo acesso a eles.

1431 A organização pode adotar uma visão positiva e construtiva sobre a diversidade entre as pessoas com quem
1432 interage. Ela pode considerar não somente os aspectos de direitos humanos, como também os ganhos de
1433 suas operações em termos de valor agregado pelo pleno desenvolvimento de recursos humanos e relações
1434 humanas.

1435 São exemplos de grupos vulneráveis:

1436 — **Mulheres e meninas** compõem metade da população mundial, mas frequentemente lhes é negado o
1437 acesso a recursos e oportunidades iguais aos que recebem os homens e os meninos. As mulheres têm o
1438 direito de usufruir todos os direitos humanos sem discriminação, incluindo os direitos à educação,
1439 emprego, atividades econômicas e sociais, assim como o direito a decidir sobre casamento, assuntos
1440 familiares e o direito a tomar decisões sobre sua própria saúde reprodutiva. Recomenda-se que as
1441 políticas e atividades da organização respeitem os direitos das mulheres e promovam a igualdade de
1442 tratamento entre mulheres e homens nas esferas econômica, social e política^[97].

1443 — **Pessoas com deficiência** são geralmente vulneráveis, em parte devido a percepções errôneas sobre
1444 suas habilidades e capacidades. Recomenda-se que a organização contribua para assegurar que
1445 homens e mulheres com deficiência sejam tratados com dignidade, autonomia e plena participação na
1446 sociedade. É recomendado que o princípio da não discriminação seja respeitado e que a organização
1447 considere prover acesso razoável a suas instalações.

1448 — **Crianças** são um segmento da sociedade particularmente vulnerável, em parte devido a sua situação de
1449 dependência. Ao tomar medidas que possam afetar as crianças, recomenda-se considerar
1450 primordialmente os melhores interesses das crianças. Recomenda-se que os princípios da Convenção
1451 sobre os Direitos da Criança, que incluem a não discriminação, o direito da criança à vida, sobrevivência,
1452 desenvolvimento e liberdade de expressão, sejam sempre respeitados e considerados^{[99][110][111]}.

1453 — **Povos indígenas** gozam de direitos coletivos e os indivíduos que pertencem aos povos indígenas
1454 compartilham dos direitos humanos universais, em especial ao direito de igualdade de tratamento e

1455 oportunidades. Os direitos coletivos incluem autodeterminação (que significa o direito de determinar sua
1456 identidade, sua situação política e a forma como desejam se desenvolver); acesso à terra, água e
1457 recursos tradicionais e gestão desses recursos; manutenção e fruição de seus costumes, cultura, idioma
1458 e conhecimento tradicionais livres de discriminação; e gestão de sua propriedade cultural e intelectual
1459 ^{[40][115]}. Recomenda-se que a organização reconheça e respeite os direitos dos povos indígenas ao tomar
1460 suas decisões e realizar suas atividades.

1461 — **Migrantes, trabalhadores migrantes** e suas famílias podem também ser vulneráveis devido à sua
1462 origem estrangeira ou regional, principalmente se forem migrantes irregulares ou sem documentação.
1463 Recomenda-se que a organização respeite seus direitos e contribua para promover um clima de respeito
1464 pelos direitos humanos dos migrantes, trabalhadores migrantes e suas famílias ^{[43][44][45][106]}.

1465 — **Pessoas discriminadas com base em sua descendência, inclusive casta.** Centenas de milhões de
1466 pessoas são discriminadas devido a sua situação hereditária ou de descendência. Essa forma de
1467 discriminação se baseia na noção de que algumas pessoas são consideradas impuras devido ao grupo
1468 em que nasceram. Recomenda-se que a organização evite tais práticas e, sempre que possível, procure
1469 contribuir para a eliminação desses preconceitos.

1470 — **Outros grupos vulneráveis** incluem, por exemplo: idosos, pessoas deslocadas, pobres, analfabetos e
1471 grupos minoritários e religiosos. Recomenda-se que a organização reconheça e respeite os direitos
1472 desses grupos, se esforce para oferecer igualdade de oportunidades e tratamento igualitário para todos,
1473 promovendo um clima geral de inclusão, livre de preconceito.

1474 **6.3.8 Questão 6 dos direitos humanos: Direitos civis e políticos**

1475 **6.3.8.1 Descrição das questões**

1476 Os direitos civis e políticos incluem direitos absolutos tais como o direito à vida, direito à vida com dignidade,
1477 direito de não ser submetido a tortura, direito à segurança, direito à propriedade, à liberdade e à integridade
1478 da pessoa e direito ao devido processo legal e de uma audiência justa ao enfrentar acusações de caráter
1479 penal. Incluem, ainda, liberdade de opinião e expressão, liberdade de reunião pacífica e de associação,
1480 liberdade para adotar e praticar uma religião ou crença, liberdade contra a ingerência arbitrária na família,
1481 domicílio ou correspondência e direito à privacidade, ao acesso a serviços públicos e a participar de
1482 eleições ^{[107][113]}.

1483 **6.3.8.2 Ações e expectativas relacionadas**

1484 Recomenda-se que a organização respeite todos os direitos civis e políticos. Alguns exemplos estão
1485 relacionados abaixo:

1486 — vida dos indivíduos;

1487 — liberdade de opinião e expressão. Recomenda-se que a organização não procure reprimir as visões e
1488 opiniões de ninguém, mesmo quando a pessoa criticar a organização, interna ou externamente;

1489 — liberdade de reunião pacífica e de associação;

1490 — liberdade de buscar, receber e divulgar informações e idéias por quaisquer meios, independentemente de
1491 fronteiras nacionais;

1492 — acesso ao devido processo legal e direito a uma audiência justa antes que sejam tomadas quaisquer
1493 medidas disciplinares internas. Recomenda-se que quaisquer medidas disciplinares sejam proporcionais
1494 e não envolvam punição física ou tratamento desumano ou degradante.

1495 **6.3.9 Questão 7 dos direitos humanos: Direitos econômicos, sociais e culturais**

1496 **6.3.9.1 Descrição da questão**

1497 Toda pessoa, como membro da sociedade, tem direitos econômicos, sociais e culturais necessários para sua
1498 dignidade e desenvolvimento pessoal, entre os quais os direitos a: educação; trabalho em condições dignas
1499 e favoráveis; liberdade de associação; saúde; padrão de vida adequado para sua saúde física e mental e
1500 bem estar seu e de sua família; alimentação, vestuário, moradia, assistência médica e a proteção social

ISO/DIS 26000

1501 necessária, como segurança no caso de desemprego, doença, deficiência, viuvez, velhice ou outra falta de
1502 meio de vida em circunstâncias além do seu controle; religião e cultura; e oportunidades genuínas para
1503 participar sem discriminação da tomada de decisões que apóiem práticas positivas e desencoraje práticas
1504 negativas em relação a esses direitos ^[108].

1505 **6.3.9.2 Ações e expectativas relacionadas**

1506 A organização tem a responsabilidade de respeitar os direitos econômicos, sociais e culturais exercendo a
1507 diligência devida para assegurar que ela não se envolva em ações que infrinjam, obstruam ou impeçam a
1508 fruição desses direitos. Seguem alguns exemplos do que a organização deveria fazer para respeitar esses
1509 direitos. Recomenda-se que a organização: avalie os impactos potenciais de suas atividades, produtos e
1510 serviços, bem como de seus novos projetos nesses direitos, incluindo os direitos da população local.
1511 Recomenda-se, ainda, que ela não limite ou negue o acesso, direta ou indiretamente, a um produto ou
1512 recurso essencial como a água. Por exemplo, os processos de produção não devem comprometer o
1513 suprimento de recursos hídricos potáveis escassos.

1514 Uma organização socialmente responsável também poderia contribuir para o cumprimento desses direitos
1515 sempre que for apropriado, tendo em mente os diferentes papéis e capacidades de governos e organizações
1516 de proporcionar esses direitos. A organização poderia considerar, por exemplo:

1517 — maneiras de facilitar o acesso a educação e educação continuada para membros da comunidade e
1518 considerar dar apoio e oferecer as instalações, quando possível;

1519 — somar esforços com outras organizações e instituições governamentais, apoiando o respeito aos direitos
1520 econômicos, sociais e culturais e sua viabilização;

1521 — a exploração de formas de contribuir, por meio de suas principais atividades, com o cumprimento desses
1522 direitos;

1523 — formas de adaptar bens ou serviços ao poder de compra dos pobres;

1524 — disponibilizar de tempos em tempos suas instalações e recursos para sediar atividades culturais na
1525 comunidade.

1526 Os direitos econômicos, sociais e culturais, assim como quaisquer outros direitos, também devem ser
1527 considerados no contexto local. Maiores orientações sobre ações e expectativas relacionadas são fornecidas
1528 em 6.8, sobre envolvimento comunitário e desenvolvimento.

1529 **6.3.10 Questão 8 dos direitos humanos: Direitos fundamentais no trabalho**

1530 **6.3.10.1 Descrição da questão**

1531 A Organização Internacional do Trabalho (OIT) identificou os direitos fundamentais no trabalho^[21]. Eles
1532 incluem:

1533 — a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva ^{[29][68]};

1534 — a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório^{[17][27]};

1535 — a efetiva abolição do trabalho infantil^{[46][47][81][82]}; e

1536 — a eliminação da discriminação relativa ao emprego e à ocupação ^{[22][24][25]}.

1537 **6.3.10.2 Ações e expectativas relacionadas**

1538 Embora esses direitos sejam legislados em muitas jurisdições, recomenda-se que a organização de forma
1539 independente assegure-se de abordar os seguintes assuntos:

1540 — **liberdade de associação e negociação coletiva** ^{[29][68]} Recomenda-se que as organizações
1541 representativas formadas por trabalhadores ou às quais eles se associem sejam reconhecidas para fins
1542 de negociação coletiva. Os termos e condições de trabalho podem ser determinados por negociação
1543 coletiva voluntária, quando os trabalhadores assim o quiserem. É recomendado que os representantes

- 1544 dos trabalhadores recebam instalações apropriadas, permitindo que realizem seu trabalho eficazmente e
1545 desempenhem seu papel sem interferências. Os acordos coletivos deveriam incluir dispositivos para a
1546 solução de controvérsias. Recomenda-se, ainda, que os representantes dos trabalhadores recebam as
1547 informações necessárias para negociações significativas. (Para maiores informações sobre liberdade de
1548 associação e como a liberdade de associação e a negociação coletiva se relacionam com o diálogo
1549 social, vide 6.4).
- 1550 — **trabalho forçado** ^{[17][27]} Recomenda-se que a organização não se envolva nem se beneficie do uso de
1551 qualquer tipo de trabalho forçado ou compulsório. Recomenda-se que nenhum trabalho ou serviço seja
1552 exigido de nenhuma pessoa sob ameaça de qualquer punição ou quando o trabalho não for realizado
1553 voluntariamente. É recomendado que a organização não se envolva nem se beneficie de trabalho
1554 prisional, salvo se os prisioneiros tiverem sido condenados em um tribunal de justiça e seu trabalho
1555 estiver sob a supervisão e controle de um órgão público. Além disso, recomenda-se que o trabalho
1556 prisional não seja usado por organizações privadas, salvo se realizada de maneira voluntária, o que pode
1557 ser comprovado, entre outras coisas, por condições justas e dignas de trabalho.
- 1558 — **igualdade de oportunidades e não discriminação** ^{[22][24][25]} Recomenda-se que a organização verifique
1559 se sua política trabalhista é isenta de preconceito com base em raça, cor, gênero, idade, nacionalidade
1560 ou região, origem étnica ou social, casta, estado civil, orientação sexual, deficiência, estado de saúde
1561 como ser portador de HIV/AIDS ou filiação política ou outro tipo de preconceito. É recomendado que
1562 políticas e práticas de contratação, remuneração, condições de trabalho, acesso a treinamento e
1563 promoções e cessação do contrato de trabalho se baseiem somente nas exigências do emprego.
1564 Recomenda-se, ainda, que a organização tome medidas para prevenção do assédio no local de trabalho.
- 1565 — Recomenda-se que a organização periodicamente avalie seu impacto na promoção de igualdade de
1566 oportunidades e não discriminação.
- 1567 — Recomenda-se que a organização tome medidas positivas para promover a proteção e o progresso
1568 de grupos vulneráveis como os indígenas e os trabalhadores migrantes, assim como os
1569 trabalhadores com deficiência. Isso pode incluir o estabelecimento de locais de trabalho para
1570 pessoas com deficiência para ajudá-las a ganhar seu sustento em condições adequadas e o
1571 estabelecimento ou participação em programas voltados a questões como promoção de emprego
1572 para jovens, promoção de igualdade de oportunidades de trabalho para mulheres e uma
1573 representação mais equilibrada das mulheres em cargos de chefia.
- 1574 — **trabalho infantil** ^{[46][47][81][82][99]} A idade mínima para emprego é determinada por meio de instrumentos
1575 internacionais (Vide Box 8 e Tabela 3). Recomenda-se que a organização não se envolva ou se beneficie
1576 do uso do trabalho infantil. Se uma organização tiver trabalho infantil em suas operações ou esfera de
1577 influência, recomenda-se que ela não somente assegure que a criança seja retirada do trabalho, como
1578 também que alternativas apropriadas, especialmente educação, sejam oferecidas para a criança.
1579 Trabalho leve que não prejudique a criança ou interfira na frequência escolar ou em outras atividades
1580 necessárias para o pleno desenvolvimento da criança não é considerado trabalho infantil.

1581 **Box 7 – Trabalho infantil**

1582 As convenções da OIT ^{[46][81]} fornecem a estrutura para que a legislação nacional estabeleça uma idade
1583 mínima para admissão em emprego ou trabalho que não pode ser menor do que a idade de conclusão do
1584 ensino obrigatório e, de qualquer forma, não inferior a 15 anos. Em países em que a estrutura econômica e
1585 educacional não é tão bem desenvolvida, a idade mínima pode chegar aos 14 anos. Pode-se abrir exceção
1586 de 13 ou 12 anos para “trabalho leve” ^{[46][47]}. A idade mínima para trabalho perigoso – trabalho que tende a
1587 prejudicar a saúde, a segurança ou o moral da criança como consequência de sua natureza ou das
1588 circunstâncias sob as quais é realizado – é de 18 anos de idade para todos os países ^{[81][82]} (vide Tabela 3).

1589 O termo “trabalho infantil” não deve ser confundido com “trabalho para jovens” ou “trabalho estudantil”, que
1590 podem ser ambos legítimos e desejáveis se realizados dentro de um genuíno programa de aprendizagem ou
1591 treinamento que respeite as leis e regulamentos pertinentes.

1592 Trabalho infantil é uma forma de exploração que constitui uma violação de um direito humano. O trabalho
1593 infantil prejudica o desenvolvimento físico, social, mental, psicológico e espiritual da criança. O trabalho
1594 infantil priva meninos e meninas de sua infância e sua dignidade. Eles são privados de uma educação e
1595 podem ser separados de suas famílias. As crianças que não concluem sua educação básica tendem a

ISO/DIS 26000

1596 permanecer analfabetas e nunca adquirir as habilidades necessárias para conseguir um emprego que as
1597 permita contribuir para o desenvolvimento de uma economia moderna. Conseqüentemente, o trabalho infantil
1598 resulta em trabalhadores despreparados e desqualificados e prejudica futuras melhorias nas habilidades dos
1599 trabalhadores e um futuro desenvolvimento socioeconômico. O trabalho infantil pode também privar
1600 trabalhadores jovens e adultos de trabalho e achatar a remuneração.

1601 Recomenda-se que a organização se esforce para eliminar todas as formas de trabalho infantil. Os esforços
1602 para eliminar as piores formas de trabalho infantil não deveriam ser usados para justificar outras formas de
1603 trabalho infantil. Recomenda-se que a organização analise as diferentes circunstâncias de meninos e
1604 meninas e as diferentes formas como as crianças de populações étnicas ou populações discriminadas são
1605 afetadas, de maneira que medidas preventivas e corretivas possam ser objetivadas e efetivadas. Quando
1606 crianças abaixo da idade mínima para admissão no trabalho são encontradas no local de trabalho, é
1607 recomendado tomar medidas para retirá-las do trabalho. Dentro do possível, recomenda-se que a
1608 organização ajude a criança que foi retirada do local de trabalho e sua família para que tenham acesso a
1609 serviços adequados e alternativas viáveis, de forma a assegurar que ela não acabe na mesma ou em pior
1610 situação, trabalhando em um outro lugar ou sendo explorada.

1611 A eliminação efetiva do trabalho infantil exige uma ampla colaboração em sociedade. Recomenda-se que a
1612 organização coopere com outras organizações e órgãos públicos para retirar as crianças do trabalho e
1613 colocá-las em uma educação em tempo integral, gratuita e de qualidade.

1614 **Tabela 3 — Normas da OIT sobre idade mínima para admissão a emprego ou trabalho**

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

1615

1616 **6.4 Práticas trabalhistas**

1617 **6.4.1 Visão geral das práticas trabalhistas**

1618 **6.4.1.1 As organizações e as práticas trabalhistas**

1619 As práticas trabalhistas de uma organização incluem todas as políticas e práticas referentes ao trabalho
1620 realizado dentro, para ou em nome da organização.

1621 As práticas trabalhistas vão além da relação da organização com seus empregados² diretos ou as
1622 responsabilidades que a organização tem em um local de trabalho que possua ou controle diretamente. As
1623 práticas trabalhistas incluem as responsabilidades da organização pelo trabalho realizado em seu nome por
1624 outros, inclusive trabalho terceirizado.

1625 As práticas trabalhistas incluem o recrutamento e promoção de trabalhadores; procedimentos disciplinares e
1626 de queixas; a transferência e recolocação de trabalhadores; rescisão de emprego, treinamento e
1627 capacitação; saúde, segurança e higiene industrial; e quaisquer políticas ou práticas que afetem as
1628 condições de trabalho, especialmente a jornada de trabalho e a remuneração. As práticas trabalhistas
1629 também incluem o reconhecimento de organizações e de representantes de trabalhadores e a participação
1630 de organizações trabalhistas e patronais em negociação coletiva, diálogo social e consultas tripartites (vide
1631 Box 8) para tratar de questões sociais relativas ao emprego.

² O termo “empregado” refere-se a um indivíduo reconhecido como tendo um “vínculo empregatício” pelas leis ou práticas nacionais. O termo “trabalhador” é mais genérico e refere-se a qualquer indivíduo que realiza um trabalho. O termo “trabalhador” pode referir-se a um empregado ou a alguém que é autônomo.

1632 **6.4.1.2 Práticas trabalhistas e responsabilidade social**

1633 A geração de empregos, assim como salários e outras remunerações pagas por trabalho realizado estão
1634 entre as contribuições econômicas e sociais mais importantes de uma organização. O trabalho significativo e
1635 produtivo é um elemento essencial no desenvolvimento humano; os padrões de vida melhoram por meio de
1636 um emprego pleno e seguro. Sua ausência é uma causa primordial de problemas sociais. As práticas
1637 trabalhistas têm um grande impacto no respeito pelo estado de direito e no senso de justiça presente na
1638 sociedade: práticas trabalhistas socialmente responsáveis são essenciais para a justiça, a estabilidade e a
1639 paz social.^[33]

1640 **6.4.2 Princípios e considerações**

1641 **6.4.2.1 Princípios**

1642 Um princípio fundamental na Declaração da Filadélfia de 1944 da OIT ^[37] é que o trabalho não é uma
1643 mercadoria. Isso significa que os trabalhadores não deveriam ser tratados como um fator de produção e
1644 sujeitos às mesmas forças de mercado que se aplicam às mercadorias. A vulnerabilidade inerente dos
1645 trabalhadores e a necessidade de proteger seus direitos básicos estão refletidas na Declaração Universal
1646 dos Direitos Humanos e no Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais ^[108]. Os
1647 princípios envolvidos incluem o direito de todos a ganhar seu sustento através de um trabalho livremente
1648 escolhido e o direito a condições de trabalho justas e favoráveis.

1649 **6.4.2.2 Considerações**

1650 Os direitos humanos reconhecidos pela OIT como direitos fundamentais no trabalho são abordados em
1651 6.3.10. Muitas outras convenções e recomendações da OIT complementam e reforçam diversos dispositivos
1652 da Declaração Universal dos Direitos Humanos e suas duas convenções mencionadas no Box 6 e podem ser
1653 usadas como fonte de orientação prática sobre o significado de vários direitos humanos.

1654 A responsabilidade primordial de assegurar um tratamento justo e equitativo para os trabalhadores pertence
1655 aos governos. Ela é cumprida por meio da:

- 1656 — adoção de legislação consistente com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e com normas
1657 trabalhistas pertinentes da OIT;
- 1658 — aplicação dessas leis; e
- 1659 — garantia que trabalhadores e organizações tenham o acesso necessário à justiça.

1660 As leis e práticas trabalhistas irão variar de país para país.

1661 Quando os governos falham em legislar, recomenda-se que a organização que opera em tais situações siga
1662 os princípios subjacentes a esses instrumentos internacionais. Quando a legislação é adequada mas a
1663 aplicação por parte do governo é inadequada, é recomendado que a organização siga as leis. É importante
1664 distinguir entre o governo em seu papel como órgão de Estado e o governo em seu papel de empregador.
1665 Órgãos governamentais ou organizações estatais tem as mesmas responsabilidades por suas práticas
1666 trabalhistas que outras organizações e têm outras responsabilidades porque criam e aplicam leis e
1667 regulamentos e administram a justiça.

1668 **6.4.3 Questão 1 das práticas trabalhistas: Emprego e relações de trabalho**

1669 **6.4.3.1 Descrição da questão**

1670 A importância do emprego para o desenvolvimento humano é universalmente aceita. Como empregadores,
1671 as organizações contribuem para um dos mais amplamente aceitos objetivos da sociedade, a saber, a
1672 melhoria do padrão de vida por meio de um emprego pleno e seguro e trabalho digno.

1673 Cada país fornece uma estrutura legal que regula a relação entre empregadores e empregados. Embora os
1674 testes e critérios precisos para determinar se existe vínculo empregatício variem de um país para outro, o fato
1675 que o poder das partes contratantes não é igual e que os empregados, portanto, precisam de uma proteção
1676 adicional é universalmente aceito e forma a base do direito trabalhista.

ISO/DIS 26000

1677 O vínculo empregatício confere direitos e impõe obrigações para empregadores e empregados que são do
1678 interesse da organização e da sociedade.

1679 Nem todo trabalho é realizado dentro de um vínculo empregatício. Trabalhos e serviços são também
1680 realizados por homens e mulheres que são autônomos. Nessas situações, as partes são consideradas
1681 independentes entre si e têm uma relação mais igual e comercial. A distinção entre vínculo empregatício e
1682 relação comercial não é sempre clara e é, às vezes, erroneamente classificada, com a consequência que os
1683 trabalhadores nem sempre recebem as proteções e direitos devidos. É importante, tanto para a sociedade
1684 quanto para o indivíduo que realiza o trabalho, que seja reconhecida e aplicada uma estrutura legal e
1685 institucional apropriada. Seja o trabalho realizado nos termos de um contrato de trabalho ou de um contrato
1686 comercial, todas as partes do contrato têm direito a compreender seus direitos e responsabilidades e de ter
1687 acesso a um recurso adequado caso os termos do contrato não sejam respeitados ^[23].

1688 Nesse contexto, o trabalho é entendido como o trabalho realizado em troca de uma remuneração e não inclui
1689 atividades desempenhadas por voluntários genuínos. Entretanto, as políticas e medidas que todas as
1690 organizações deveriam adotar para realizar e cumprir obrigações tais como a responsabilidade legal e o
1691 cuidado devido também precisam ser levadas em conta quando voluntários estão envolvidos.

1692 **6.4.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

1693 Recomenda-se que a organização:

1694 — certifique-se que todo o trabalho seja realizado por mulheres e homens legalmente reconhecidos como
1695 empregados ou legalmente reconhecidos como autônomos;

1696 — não procure evitar a obrigação que a lei coloca no empregador disfarçando relações que seriam, de outra
1697 forma, reconhecidas como um vínculo empregatício perante a lei;

1698 — reconheça a importância de um emprego seguro tanto para o trabalhador individual como para a
1699 sociedade. Use planejamento de mão-de-obra ativa para evitar o uso de trabalho realizado de forma
1700 ocasional ou o uso excessivo de trabalho temporário, salvo quando a natureza do trabalho seja
1701 genuinamente de curto prazo ou sazonal;

1702 — forneça comunicação razoável, informações oportunas e, em conjunto com representantes dos
1703 trabalhadores, aonde existam, considerem como mitigar ao máximo possível os impactos negativos ao
1704 cogitar mudanças em suas operações, tais como encerramento de atividades que venham a afetar o
1705 emprego ^{[72][73]};

1706 — garanta igualdade de oportunidades para todos os trabalhadores e não discrimine, direta ou
1707 indiretamente, em nenhuma prática trabalhista, com base em raça, cor, gênero, idade, nacionalidade ou
1708 região, origem étnica ou social, casta, estado civil, orientação sexual, deficiência, estado de saúde como
1709 portador de HIV/AIDS ou filiação política;

1710 — elimine práticas arbitrárias ou discriminatórias de demissão, se houverem ^{[72][73]};

1711 — proteja os dados pessoais e a privacidade dos empregados;

1712 — tome medidas para assegurar que um trabalho seja terceirizado ou subcontratado somente junto a
1713 organizações que sejam legalmente reconhecidas como sendo ou, de outra forma, sejam capazes e
1714 desejosas de assumir as responsabilidades de um empregador e propiciem condições decentes de
1715 trabalho. Recomenda-se que a organização use somente intermediários que sejam legalmente
1716 reconhecidos e cujos acordos para o desempenho do trabalho confirmam direitos legais àqueles que
1717 realizam o trabalho ^{[60][61]};

1718 — não se beneficie de práticas trabalhistas injustas, exploratórias ou abusivas junto a seus parceiros,
1719 fornecedores e terceirizados. Recomenda-se que a organização envide esforços razoáveis para estimular
1720 as organizações em sua esfera de influência a adotar práticas trabalhistas responsáveis, reconhecendo
1721 que um alto nível de influência tende a corresponder a um alto nível de responsabilidade de exercer tal
1722 influência. Dependendo da situação e da influência, os esforços razoáveis poderiam incluir o
1723 estabelecimento de obrigações contratuais para fornecedores e terceirizados; a realização de visitas e
1724 inspeções não programadas; e o exercício de diligência devida na supervisão de empresas terceirizadas
1725 e intermediários. Quando os fornecedores e terceirizados tiverem que obedecer a um código de práticas

1726 trabalhistas, é recomendado que o código seja consistente com a Declaração Universal dos Direitos
1727 Humanos e os princípios subjacentes às normas internacionais do trabalho da OIT pertinentes (para
1728 maiores informações sobre as responsabilidades na esfera de influência, vide 5.2.3);

1729 — quando operar internacionalmente, esforce-se para aumentar o emprego, o desenvolvimento
1730 ocupacional, a promoção e o progresso da população originária do país anfitrião. Isso inclui compra e
1731 distribuição por meio de empresas locais, quando houver praticidade ^[39].

1732

1733

1734

1735 **Box 8 – A Organização Internacional do Trabalho**

1736 A Organização Internacional do Trabalho é um órgão das Nações Unidas com uma estrutura tripartite
1737 (governos, trabalhadores e empregadores), que foi criada com o propósito de estabelecer normas
1738 internacionais de trabalho. Essas normas mínimas são instrumentos jurídicos que definem princípios e
1739 direitos universais básicos no trabalho. Eles se aplicam aos trabalhadores de todo o mundo, trabalhando em
1740 qualquer tipo de organização, e visam evitar concorrência desleal baseada em exploração e abuso. As
1741 normas da OIT são tecnicamente bem fundamentadas e têm o apoio de empregadores, trabalhadores e
1742 governos, cuja negociação tripartite em nível global leva à sua adoção. Os instrumentos da OIT são
1743 atualizados por meio de um processo de revisão e através da jurisprudência de um mecanismo supervisor
1744 formal que interpreta o significado e a devida aplicação das normas da OIT. As Convenções e
1745 Recomendações da OIT, juntamente com a Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais do
1746 Trabalho de 1998 ^[21] e a Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social
1747 de 1977 (revisada pela última vez em 2006) ^[39], constituem as orientações mais respeitadas no tocante a
1748 práticas trabalhistas e algumas outras importantes questões sociais. A OIT visa promover oportunidades para
1749 que mulheres e homens obtenham trabalho decente e produtivo, que ela define como sendo trabalho
1750 realizado em condições de liberdade, igualdade, segurança e dignidade humana.

1751 **6.4.4 Questão 2 das práticas trabalhistas: Condições de trabalho e proteção social**

1752 **6.4.4.1 Descrição da questão**

1753 As condições de trabalho incluem salário e outras formas de remuneração, jornada de trabalho, períodos de
1754 descanso, férias, práticas disciplinares e de demissão, proteção à maternidade e questões relativas ao bem
1755 estar, tais como água potável segura, refeitórios e acesso a serviços médicos. Muitas das condições de
1756 trabalho são definidas por leis e regulamentos nacionais ou por acordos legalmente obrigatórios entre
1757 aqueles para quem o trabalho é realizado e aqueles que realizam o trabalho. O empregador poderá,
1758 entretanto, determinar ainda muitas das condições de trabalho.

1759 As condições de trabalho afetam grandemente a qualidade de vida dos trabalhadores e de suas famílias,
1760 assim como o desenvolvimento social e econômico. Recomenda-se que seja dada uma consideração justa e
1761 adequada à qualidade das condições de trabalho.

1762 A proteção social se refere a todas as garantias legais e às políticas e práticas organizacionais para mitigar a
1763 redução ou perda de renda em caso de lesões por acidente de trabalho, doença, maternidade, paternidade,
1764 velhice, desemprego, deficiência ou qualquer outra dificuldade financeira. A proteção social desempenha um
1765 papel importante na preservação da dignidade humana e no estabelecimento de um senso de equidade e
1766 justiça social. Geralmente, trata-se de uma responsabilidade primordial do Estado.

1767 **6.4.4.2 Ações e expectativas relacionadas**

1768 Recomenda-se que a organização:

1769 — garanta que as condições de trabalho obedeçam a leis e regulamentos nacionais e sejam consistentes
1770 com as normas internacionais do trabalho pertinentes;

1771 — respeite níveis mais altos de condições estabelecidas por meio de outros instrumentos legalmente

ISO/DIS 26000

- 1772 obrigatórios, como os acordos coletivos;
- 1773 — observe, pelo menos, as condições mínimas definidas em normas internacionais do trabalho como as
1774 estabelecidas pela OIT, principalmente quando não tiver ainda sido adotada legislação nacional;
- 1775 — proporcione condições decentes de trabalho no tocante a salários^{[48][49][62][63][65]}, jornada de trabalho
1776^{[28][32][50][51][67]}, descanso semanal, férias^{[30][31][74][75][76]}, saúde e segurança^{[18][19][36][38][52][53][54][55][65][66][69][70][77]},
1777 proteção à maternidade^{[39][40][69]} e capacidade de conciliar o trabalho com as responsabilidades familiares
1778^[79];
- 1779 — proporcione condições de trabalho comparáveis com as oferecidas por empregadores semelhantes na
1780 localidade em questão e que permitam, o máximo possível, um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal
1781^{[60][61]};
- 1782 — proporcione salários e outras formas de remuneração em conformidade com as leis e regulamentos
1783 nacionais ou acordos coletivos. Recomenda-se que a organização pague salários pelo menos adequados
1784 às necessidades dos trabalhadores e de suas famílias. Ao fazê-lo, recomenda-se que a organização leve
1785 em conta o nível geral de salários no país, o custo de vida, benefícios da seguridade social e os padrões
1786 de vida relativos de outros grupos sociais. É recomendado também que considere fatores econômicos,
1787 como as exigências de desenvolvimento econômico, níveis de produtividade e o desejo de atingir e
1788 manter um alto nível de emprego. Ao determinar salários e condições de trabalho que reflitam essas
1789 considerações, recomenda-se que a organização negocie coletivamente com os trabalhadores quando
1790 eles assim o desejarem e de acordo com os sistemas nacionais de negociação coletiva^{[60][61]};
- 1791 — ofereça salários iguais para trabalhos de igual valor^{[24][25]};
- 1792 — pague salários diretamente para os trabalhadores envolvidos, sujeitos apenas às restrições e deduções
1793 permitidas pelas leis, regulamentos ou acordos coletivos^{[48][49][62][63][64]};
- 1794 — cumpra todas as obrigações referentes ao provimento de proteção social aos trabalhadores no país onde
1795 atua^[39];
- 1796 — respeite o direito dos trabalhadores de se aterem à jornada de trabalho normal ou acordada conforme
1797 leis, regulamentos ou acordos coletivos^{[46][47][60][61][62]}. Além disso, que ofereça aos trabalhadores o
1798 descanso semanal e férias anuais remuneradas^{[28][32][50][51][67]};
- 1799 — remunere os trabalhadores por horas extras de trabalho de acordo com as leis, regulamentos ou acordos
1800 coletivos. Ao solicitar que os trabalhadores façam hora extra, recomenda-se que a organização leve em
1801 conta os interesses, segurança e bem estar dos trabalhadores envolvidos e quaisquer perigos inerentes
1802 ao trabalho. É recomendado, ainda, que a organização obedeça as leis e regulamentos que proíbem
1803 horas extras obrigatórias e não remuneradas^{[48][49][62][63][64]}; sempre respeitando os direitos humanos
1804 básicos dos trabalhadores com relação a trabalho forçado^[27]; e
- 1805 — sempre que possível, permita a observância de tradições e costumes nacionais ou religiosos referentes
1806 ao descanso semanal.
- 1807 **6.4.5 Questão 3 das práticas trabalhistas: Diálogo social**
- 1808 **6.4.5.1 Descrição da questão**
- 1809 O diálogo social inclui todos os tipos de negociação, consulta ou troca de informações entre representantes
1810 de governos, empregadores e trabalhadores em assuntos de interesse comum relativos às áreas econômica
1811 e social. O diálogo pode ocorrer entre representantes dos empregadores e dos trabalhadores, sobre
1812 assuntos que afetem seus interesses, e pode também incluir governos, quando fatores mais abrangentes
1813 como legislação e políticas sociais estiverem em jogo.
- 1814 O diálogo social requer partes independentes. Os representantes dos trabalhadores deveriam ser eleitos
1815 livremente, em conformidade com as leis e regulamentos nacionais ou acordos coletivos, por membros de
1816 seu sindicato ou pelos trabalhadores em questão. Eles não deveriam ser designados pelo governo ou pelo
1817 empregador. O diálogo social assume diferentes formas, entre as quais mecanismos de informação e
1818 consulta dentro da organização (tais como comissões de empresa) e negociação coletiva. Sindicatos, na
1819 qualidade de representantes escolhidos pelos trabalhadores, desempenham um papel particularmente

- 1820 importante no diálogo social.
- 1821 O diálogo social se baseia no reconhecimento que empregadores e trabalhadores tem entre si tanto
1822 interesses divergentes quanto convergentes e que desempenha um papel importante nas relações
1823 industriais, na formulação de políticas e na governança em muitos países.
- 1824 Um diálogo social eficaz fornece um mecanismo para desenvolver políticas e encontrar soluções que levem
1825 em conta as prioridades e necessidades tanto dos empregadores como dos trabalhadores, dessa forma
1826 obtendo resultados significativos e duradouros para a organização e a sociedade. O diálogo social poderá
1827 contribuir para o estabelecimento de princípios de participação e democráticos no local de trabalho, para um
1828 melhor entendimento entre a organização e aqueles que realizam seu trabalho, e para relações saudáveis
1829 entre os trabalhadores e a governança, minimizando assim o recurso a onerosas disputas industriais. O
1830 diálogo social é um meio poderoso de gerir mudanças. Ele poderá ser usado para conceber programas de
1831 capacitação que contribuam para o desenvolvimento humano e aumentem a produtividade ou para minimizar
1832 os impactos sociais negativos de mudanças nas operações das organizações. O diálogo social poderia
1833 também incluir transparência nas condições sociais dos subcontratados.
- 1834 O diálogo social poderá assumir muitas formas e ocorrer em vários níveis. Os trabalhadores podem desejar
1835 formar grupos com uma mais ampla abrangência ocupacional, interocupacional ou geográfica. Empregadores
1836 e trabalhadores estão em melhor posição para decidir conjuntamente o nível mais apropriado. Uma maneira
1837 de realizar isso é adotar acordos-marco complementados por acordos com a organização em nível local em
1838 conformidade com as leis e práticas nacionais.
- 1839 Às vezes, o diálogo social pode abordar questões contenciosas, em cujo caso as partes poderão instaurar
1840 um processo visando a solução da controvérsia. O diálogo social poderá também abranger queixas para as
1841 quais um mecanismo de reclamações é importante, principalmente em países onde os princípios e direitos
1842 fundamentais no trabalho não são adequadamente protegidos.
- 1843 O diálogo social internacional é uma tendência crescente e inclui diálogo e acordos regionais e globais entre
1844 organizações que operam internacionalmente e organizações sindicais internacionais.
- 1845 **6.4.5.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 1846 Recomenda-se que a organização ^{[20][26][78]},
- 1847 — reconheça a importância para as organizações de instituições voltadas ao diálogo social e estruturas de
1848 negociação coletiva, inclusive em nível internacional;
- 1849 — respeite sempre o direito dos trabalhadores de formar ou fazer parte de suas próprias organizações para
1850 progredir ou proteger seus interesses ou negociar coletivamente;
- 1851 — não obstrua trabalhadores que busquem formar ou fazer parte de suas próprias organizações ou
1852 negociar coletivamente, por exemplo, demitindo-os ou discriminando-os, por meio de represálias ou
1853 ameaçando-os direta ou indiretamente de forma a criar uma atmosfera de intimidação ou medo;
- 1854 — quando mudanças nas operações viessem a causar grandes impactos no emprego, recomenda-se que a
1855 organização forneça comunicação razoável às autoridades governamentais competentes e aos
1856 representantes dos trabalhadores de forma que as implicações possam ser examinadas conjuntamente
1857 para mitigar o máximo possível os impactos negativos;
- 1858 — na medida do possível e de forma razoável e que não cause transtornos, permita o acesso de
1859 representantes dos trabalhadores devidamente designados aos responsáveis pela tomada de decisões,
1860 aos locais de trabalho e aos trabalhadores por eles representados, a instalações necessárias para que
1861 desempenhem suas funções e a informações que permitirão que eles tenham um quadro verdadeiro e
1862 justo das finanças e atividades da organização;
- 1863 — evite estimular os governos a restringir o exercício dos direitos reconhecidos internacionalmente de
1864 liberdade de associação e negociação coletiva ou participar de sistemas de incentivos baseados em
1865 restrições desse tipo.
- 1866 A organização poderá também considerar a participação em organizações patronais, se for apropriado, como
1867 forma de criar oportunidades para o diálogo social e estender sua expressão de responsabilidade social por

ISO/DIS 26000

1868 esses canais.

1869 **6.4.6 Questão 4 das práticas trabalhistas: Saúde e segurança no trabalho**

1870 **6.4.6.1 Descrição da questão**

1871 Saúde e segurança no trabalho referem-se à promoção e manutenção do mais alto nível de bem estar físico,
1872 mental e social dos trabalhadores e prevenção de perigos à saúde causados pelas condições de trabalho.
1873 Refere-se também à proteção dos trabalhadores de riscos à saúde e à adaptação do ambiente de trabalho às
1874 necessidades fisiológicas e psicológicas dos trabalhadores.

1875 Os custos financeiros e sociais para a sociedade de doenças ocupacionais, lesões e óbitos relacionados ao
1876 trabalho são altos. Poluição acidental e crônica e outros perigos no local de trabalho que afetam os
1877 trabalhadores podem também causar impactos nas comunidades e no meio ambiente. (Para maiores
1878 informações sobre perigos ambientais, vide 6.5). As questões de saúde e segurança surgem a partir de
1879 equipamentos, processos, práticas e substâncias perigosas (químicas, físicas e biológicas).

1880 **6.4.6.2 Ações e expectativas relacionadas**

1881 Recomenda-se que a organização:

1882 — desenvolva, implemente e mantenha uma política de saúde, segurança e de ambiente de trabalho que
1883 afirme claramente que a implementação de boas normas de saúde, segurança e ambientais não devem
1884 ser comprometidas em troca de um bom desempenho: os dois se reforçam mutuamente;

1885 — compreenda e aplique princípios de gestão de saúde e segurança, entre os quais a hierarquia de
1886 controles, eliminação, substituição, controles de engenharia, controles administrativos, procedimentos de
1887 trabalho e equipamentos de proteção individual;

1888 — analise e controle os riscos à saúde e à segurança envolvidos em suas atividades;

1889 — divulgue informações sobre a exigência de que os trabalhadores deveriam seguir todas as práticas de
1890 segurança o tempo todo e garanta que os trabalhadores sigam os procedimentos adequados;

1891 — forneça os equipamentos de segurança necessários, inclusive equipamentos de proteção individual, para
1892 a prevenção de lesões, doenças e acidentes ocupacionais e também para lidar com emergências;

1893 — registre e investigue todos os incidentes e problemas de saúde e segurança mencionados por
1894 trabalhadores visando minimizá-los ou eliminá-los;

1895 — contemple as formas específicas e, às vezes, diferentes como mulheres e homens são afetados pelos
1896 riscos de saúde e segurança (SST), assim como as formas como pessoas com deficiência e
1897 trabalhadores menores de 18 anos de idade podem ser afetados;

1898 — ofereça igual proteção à saúde e à segurança para trabalhadores de meio período e temporários, assim
1899 como para trabalhadores terceirizados em suas instalações;

1900 — esforce-se para eliminar perigos psicossociais no local de trabalho que contribuam ou levem a estresse e
1901 doenças;

1902 — proporcione treinamento adequado em todos os assuntos relevantes para todo o pessoal relevante;

1903 — respeite o princípio que medidas de saúde e segurança no local de trabalho não deveriam envolver
1904 gastos por parte dos trabalhadores;

1905 — baseie seus sistemas de saúde, segurança e ambientais na participação dos trabalhadores envolvidos
1906 [vide Box 9] e reconheça e respeite os direitos dos trabalhadores a:

1907 — obter informações abrangentes e precisas referentes a riscos à saúde e à segurança e às
1908 melhores práticas usadas para enfrentar esses riscos;

1909 — livremente perguntar e ser consultados sobre todos os aspectos de sua saúde e segurança

- 1910 relacionados ao seu trabalho;
- 1911 — recusar trabalho que seja razoavelmente considerado como trabalho que ofereça perigo
1912 iminente ou grave à sua vida ou saúde ou à vida e saúde dos outros;
- 1913 — buscar aconselhamento externo de organizações de trabalhadores e outras que sejam
1914 especializadas;
- 1915 — relatar assuntos de saúde e segurança para autoridades competentes;
- 1916 — participar de decisões e atividades de saúde e segurança, inclusive da investigação de
1917 acidentes; e
- 1918 — estar livre da ameaça de represálias por realizar qualquer um desses atos
1919 ^{[18][19][36][38][52][53][54][55][65][66][69][70][77]},

- 1920 **Box 9 – Comitês conjuntos de saúde e segurança formados por trabalhadores e gerência**
- 1921 Um programa eficaz de saúde e segurança no trabalho depende do envolvimento dos trabalhadores. Comitês
1922 conjuntos de saúde e segurança formados por trabalhadores e a gerência poderão ser a parte mais
1923 importante de um programa de saúde e segurança de uma organização. Os comitês conjuntos poderão:
- 1924 — coletar informações;
- 1925 — desenvolver e disseminar manuais de segurança e programas de treinamento;
- 1926 — relatar, registrar e investigar acidentes;
- 1927 — inspecionar e responder a problemas levantados por trabalhadores ou pela gerência.
- 1928 Os representantes dos trabalhadores nesses comitês não deveriam ser nomeados pela gerência, mas sim
1929 eleitos pelos próprios trabalhadores. É recomendado que a participação nesses comitês seja igualmente
1930 dividida entre a gerência e representantes dos trabalhadores e inclua homens e mulheres sempre que
1931 possível. Os comitês deveriam ter um tamanho suficiente para que sejam representados todos os turnos,
1932 seções e localidades da organização. Eles não deveriam ser considerados substitutos de sindicatos ou
1933 conselho de trabalhadores.

- 1934 **6.4.7 Questão 5 das práticas trabalhistas: Desenvolvimento humano e treinamento no local de**
1935 **trabalho**

- 1936 **6.4.7.1 Descrição da questão**

- 1937 O desenvolvimento humano inclui o processo de aumento das escolhas das pessoas por meio da expansão
1938 das capacidades e do funcionamento dos seres humanos, permitindo que mulheres e homens vivam vidas
1939 longas e saudáveis, detenham conhecimento e tenham um padrão de vida digno. O desenvolvimento
1940 humano também inclui o acesso a oportunidades políticas, econômicas e sociais para ser criativo e produtivo,
1941 para desfrutar de respeito próprio e o senso de pertencer a uma comunidade e contribuir para a sociedade.

- 1942 Os empregadores poderão usar políticas e iniciativas no local de trabalho para atingir um maior
1943 desenvolvimento humano e contemplar questões sociais importantes como a luta contra a discriminação, o
1944 equilíbrio com as responsabilidades familiares e a promoção de saúde e bem estar. Eles poderão, ainda,
1945 usar políticas e iniciativas para aumentar a capacidade e empregabilidade dos indivíduos. Empregabilidade
1946 refere-se às experiências, competências e qualificações que aumentam a capacidade do indivíduo de obter e
1947 reter trabalho decente.

- 1948 **6.4.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

- 1949 Recomenda-se que a organização ^{[33][34][35][42][56][57][58][59][79][80]}.

- 1950 — ofereça acesso a todos os trabalhadores em todos os estágios de sua experiência profissional a
1951 capacitação, treinamento e aprendizado, além de oportunidades para progresso na carreira, de forma
1952 equitativa e não discriminatória;

ISO/DIS 26000

- 1953 — garanta que, toda vez que for necessário, os trabalhadores sejam auxiliados na transição para um novo
1954 emprego por meio de sistemas de reconhecimento de habilidades e auxiliados no acesso a treinamento
1955 de gestão de estresse para lidar com o desemprego;
- 1956 — respeite as responsabilidades dos trabalhadores para com suas famílias oferecendo uma jornada de
1957 trabalho razoável, licença maternidade e paternidade e, quando possível, creche e outras instalações que
1958 poderão ajudar os trabalhadores a atingir um equilíbrio adequado entre o trabalho e a vida pessoal; e
- 1959 — criar programas conjuntos formados por trabalhadores e gerência que promovam saúde e bem estar.
- 1960
- 1961
- 1962
- 1963 **6.5 Meio ambiente**
- 1964 **6.5.1 Visão geral do meio ambiente**
- 1965 **6.5.1.1 As organizações e o meio ambiente**
- 1966 As decisões e atividades da organização invariavelmente têm um impacto no meio ambiente
1967 independentemente de onde esteja localizada. Esses impactos podem estar associados ao uso por parte da
1968 organização de recursos vivos e não vivos, a localização de suas atividades, a geração de poluição e
1969 resíduos e as implicações de suas atividades, produtos e serviços nos habitats naturais. Para reduzir seus
1970 impactos ambientais, recomenda-se que a organização adote uma abordagem integrada que leve em
1971 consideração as implicações econômicas e socioambientais mais amplas de suas decisões e atividades.
- 1972 **6.5.1.2 O meio ambiente e a responsabilidade social**
- 1973 A sociedade está enfrentando muitos desafios ambientais, entre os quais exaustão dos recursos naturais,
1974 poluição, mudanças climáticas, destruição de habitats, extinção de espécies e colapso de ecossistemas
1975 como um todo, assim como a degradação da ocupação rural e urbana pelos homens. À medida que a
1976 população mundial cresce e o consumo aumenta, essas mudanças estão se tornando ameaças crescentes à
1977 segurança humana e à saúde e bem estar da sociedade. É necessário identificar opções para reduzir e
1978 eliminar volumes e padrões de consumo e produção insustentáveis e assegurar que o consumo de recursos
1979 por pessoa se torne sustentável. As questões ambientais em nível local, regional e global estão inter-
1980 relacionadas. Enfrentá-las exige uma abordagem abrangente, sistemática e coletiva.
- 1981 A responsabilidade ambiental é um pré-requisito para a sobrevivência e prosperidade dos seres humanos. É,
1982 portanto, um aspecto importante da responsabilidade social. As questões ambientais estão fortemente
1983 ligadas a outros temas e questões centrais da responsabilidade social. Elas também exigem a devida
1984 consideração de uma educação holística, uma vez que a educação ambiental é fundamental na promoção do
1985 desenvolvimento de sociedades e estilos de vida sustentáveis.
- 1986 Recomenda-se que as ferramentas técnicas relevantes da série de normas ISO 14000 sejam consideradas
1987 na implementação de operações como avaliação do desempenho ambiental, quantificação e relato de
1988 emissões de gases de efeito estufa, avaliação de ciclo de vida, design ambiental e rotulagem ambiental.
- 1989 **6.5.2 Princípios e considerações**
- 1990 **6.5.2.1 Princípios**
- 1991 Recomenda-se que a organização respeite e promova os seguintes princípios ambientais:
- 1992 — **responsabilidade ambiental** Além da obediência a leis e regulamentos, recomenda-se que a
1993 organização assuma responsabilidade pelo ônus ambiental causado por suas atividades, produtos e
1994 serviços em áreas rurais ou urbanas e no meio ambiente como um todo. Recomenda-se que atue
1995 visando a melhoria de seu próprio desempenho, assim como do desempenho de quem está sob seu
1996 controle ou esfera de influência.

- 1997 — **abordagem preventiva** Abordagem originária da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e
1998 Desenvolvimento ^[119] e subsequentes declarações e acordos ^{[109] [131] [94]}, que desenvolvem os conceitos
1999 de que, onde há ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, falta
2000 de total certeza científica ou falta de certeza total quanto à gravidade da ameaça ao meio ambiente, a
2001 falta de total certeza científica não deveria ser usada como motivo para postergar medidas com boa
2002 relação custo-benefício para evitar degradação ambiental ou danos à saúde humana.
- 2003 — **gestão de risco ambiental** Recomenda-se que a organização implemente programas usando uma
2004 perspectiva baseada em riscos e na sustentabilidade para evitar, avaliar e reduzir riscos e impactos
2005 ambientais de atividades, produtos e serviços. É recomendado que a organização desenvolva e
2006 implemente atividades de conscientização e procedimentos de resposta a emergências para reduzir e
2007 mitigar o ônus ambiental, à saúde e à segurança causados por acidentes e para divulgar informações
2008 sobre incidentes ambientais às autoridades competentes e às comunidades locais.
- 2009 — **o poluidor paga** Recomenda-se que a organização arque com os custos da poluição causada por suas
2010 atividades, produtos e serviços de acordo com a extensão do ônus ambiental para a sociedade e com a
2011 ação corretiva exigida, ou na medida em que a poluição ultrapassa um nível aceitável (vide Princípio 16
2012 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento ^[119]). É recomendado que a organização
2013 use o princípio de que o poluidor paga por poluição para internalizar o custo da poluição e quantificar os
2014 benefícios econômicos e ambientais de prevenir a poluição em vez de mitigar seus impactos.
- 2015 **6.5.2.2 Considerações**
- 2016 Em suas atividades de gestão ambiental, recomenda-se que a organização avalie a relevância e empregue,
2017 conforme apropriado, as seguintes abordagens e estratégias:
- 2018 — **foco no ciclo de vida** Os principais objetivos do foco no ciclo de vida são reduzir os impactos ambientais
2019 de produtos e serviços e aumentar seu desempenho socioeconômico ao longo do seu ciclo de vida, ou
2020 seja, desde matérias-primas e geração de energia, passando por produção e uso, até descarte ou
2021 recuperação no fim da vida;
- 2022 — **avaliação de impacto ambiental** Recomenda-se que a organização avalie os impactos ambientais antes
2023 de começar uma nova atividade ou projeto e use os resultados de sua avaliação no processo decisório;
- 2024 — **produção mais limpa e ecoeficiência** São estratégias para satisfação das necessidades humanas pelo
2025 uso mais eficiente de recursos e pela menor geração de poluição e resíduos. Um importante foco é em
2026 realizar melhorias na fonte em vez de no final de um processo ou atividade. As abordagens de produção
2027 mais limpa e segura e ecoeficiência incluem o seguinte: melhoria nas práticas de manutenção,
2028 modernização ou introdução de novas tecnologias ou processos, redução no uso de materiais e energia,
2029 uso de energia renovável, racionalização do uso da água, eliminação ou gestão segura de materiais e
2030 resíduos tóxicos e perigosos, e melhoria no design do produto ou serviço;
- 2031 — **abordagem de sistema de produto-serviço** Poderá ser usada para mudar o foco de interações do
2032 mercado de venda ou fornecimento de produtos (ou seja, transferência de titularidade por meio de venda
2033 ou locação/leasing) para venda ou fornecimento de um sistema de produtos e serviços que
2034 conjuntamente satisfaçam necessidades do consumidor (ou seja, satisfação de necessidades do
2035 consumidor com base em uma variedade de mecanismos de serviço e entrega). Sistemas de
2036 produtos/serviços incluem leasing do produto, locação ou compartilhamento do produto, combinação de
2037 produtos e pagamento por serviço. Tais sistemas poderão reduzir o uso de materiais, separar a receita
2038 dos fluxos de materiais e envolver partes interessadas na promoção de uma maior responsabilidade do
2039 produtor ao longo do ciclo de vida do produto e do serviço que o acompanha;
- 2040 — **uso de tecnologias e práticas ambientalmente sólidas** Recomenda-se que a organização procure
2041 adotar e, quando for adequado, promover o desenvolvimento e a divulgação de tecnologias e serviços
2042 ambientalmente sólidos (vide Princípio 9 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento ^[119]);
- 2043 — **práticas de compras sustentáveis** Em suas decisões de compra, recomenda-se que a organização
2044 leve em conta o desempenho ambiental, social e ético dos produtos ou serviços que estão sendo
2045 adquiridos ao longo de toda sua vida útil e, sempre que possível, priorize produtos ou serviços com
2046 impactos minimizados fazendo uso de sistemas de rotulagem independentes e confiáveis como os selos
2047 verdes.

ISO/DIS 26000

2048 **6.5.3 Questão 1 do meio ambiente: Prevenção da poluição**

2049 **6.5.3.1 Descrição da questão**

2050 A organização poderá melhorar seu desempenho ambiental evitando poluições tais como emissões
2051 atmosféricas, descargas na água, geração de resíduos sólidos ou líquidos, contaminação da terra e dos
2052 solos, uso e descarte de produtos químicos tóxicos e perigosos, poluição sonora e outros tipos de poluição
2053 resultante de suas atividades, produtos e serviços. Mais precisamente, as diferentes formas de poluição
2054 envolvem o seguinte:

2055 — **emissões atmosféricas** As emissões na atmosfera por parte de uma organização de poluentes como
2056 chumbo, mercúrio, compostos orgânicos voláteis (VOC), dióxido de enxofre (SO₂), óxidos de nitrogênio
2057 (NO_x), dioxinas, materiais particulados e substâncias destruidoras da camada de ozônio poderão causar
2058 impactos no meio ambiente e na saúde que poderão afetar os indivíduos diferentemente. Essas
2059 emissões podem vir diretamente das instalações e atividades da organização ou ser causadas
2060 indiretamente pelo uso ou manuseio no fim da vida útil de seus produtos e serviços ou pela geração da
2061 energia que ela consome.

2062 — **descargas na água** A organização pode poluir a água por meio de descargas diretas, intencionais ou
2063 acidentais em corpos d'água superficiais ou drenagem não intencional para água de superfície ou
2064 infiltração para águas subterrâneas. Essas descargas podem vir diretamente das instalações de uma
2065 organização ou ser causadas indiretamente pelo uso de seus produtos e serviços.

2066 — **resíduos** As atividades, produtos e serviços da organização podem levar à geração de resíduos líquidos
2067 ou sólidos que, se indevidamente geridos, poderão causar contaminação do ar, da água, da terra e dos
2068 solos. A gestão responsável dos resíduos visa evitar os resíduos. Ela segue a hierarquia de redução de
2069 resíduos, que é a seguinte: redução na fonte, reutilização, reciclagem e reprocessamento, tratamento de
2070 água e descarte de resíduos.

2071 — **lançamento de produtos químicos tóxicos e perigosos** A organização que utiliza ou produz produtos
2072 químicos tóxicos e perigosos (tanto os que ocorrem naturalmente como os antropogênicos) poderá afetar
2073 negativamente os ecossistemas e a saúde humana por meio de impactos agudos (imediatos) ou crônicos
2074 (de longo prazo) resultantes de emissões ou lançamentos. Eles poderão afetar diferentemente indivíduos
2075 de diferentes gêneros e idades.

2076 — **outras formas identificáveis de poluição** As atividades, produtos e serviços da organização podem
2077 causar outras formas de poluição que afetam negativamente a saúde e o bem estar de comunidades e
2078 que poderão afetar indivíduos diferentemente. Elas incluem as poluições sonora, odorífera, visual, de
2079 vibração, radioativa, agentes infecciosos (por exemplo, vírus ou bactérias), emissões sem um ponto de
2080 partida definido e perigos biológicos (por exemplo, espécies invasoras).

2081 **6.5.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

2082 Para melhorar o desempenho de suas atividades, produtos e serviços na prevenção da poluição, recomenda-
2083 se que a organização:

2084 — identifique as fontes de poluição e resíduos relativos às suas atividades, produtos e serviços; e meça,
2085 registre e relate suas fontes significativas de poluição;

2086 — meça, registre e relate a redução em poluição, consumo de água, geração de resíduos e consumo de
2087 energia;

2088 — implemente medidas de prevenção de poluição e resíduos, usando a hierarquia de gestão de resíduos e
2089 assegurando a gestão adequada de poluição e resíduos inevitáveis ^[83];

2090 — divulgue publicamente as quantidades e tipos de materiais tóxicos e perigosos relevantes e significativos
2091 usados e lançados, inclusive os riscos à saúde e ambientais conhecidos desses materiais;

2092 — sistematicamente identifique e evite o uso de

2093 — produtos químicos proibidos por legislação nacional e convenções internacionais

2094 — quando possível, produtos químicos identificados por órgãos científicos ou quaisquer outras
2095 partes interessadas como sendo objeto de preocupação. Recomenda-se que a organização
2096 também tente evitar o uso desses produtos químicos dentro de sua esfera de influência.
2097 Entre os produtos químicos a serem evitados, podemos citar: substâncias destruidoras da
2098 camada de ozônio ^[125], poluentes orgânicos persistentes (POPs) ^[131], e produtos químicos
2099 mencionados na Convenção de Roterdã ^[132], produtos químicos e pesticidas perigosos
2100 (conforme definição da Organização Mundial de Saúde), produtos químicos definidos como
2101 carcinogênicos (inclusive a exposição à fumaça de produtos de tabaco), mutagênicos, assim
2102 como produtos químicos que afetam a reprodução, são disruptores endócrinos ou
2103 substâncias persistentes, bioacumulativas e tóxicas (PBT) ou muito persistentes e muito
2104 bioacumulativas (PvBs);

2105 — implemente um programa de prevenção e prontidão para acidentes químicos e um plano de emergência
2106 para acidentes e incidentes dentro e fora das instalações da empresa, envolvendo trabalhadores,
2107 parceiros, autoridades e comunidades locais, entre outras partes interessadas relevantes. Recomenda-se
2108 que um programa desse tipo inclua, entre outras providências, identificação de perigos e avaliação de
2109 risco, procedimentos de notificação e sistemas de comunicação, assim como educação e informação ao
2110 público.

2111 **6.5.4 Questão 2 do meio ambiente: Uso sustentável de recursos**

2112 **6.5.4.1 Descrição da questão**

2113 Para assegurar a disponibilidade de recursos no futuro, os atuais padrões e volumes de consumo e produção
2114 precisam mudar para que operem dentro da capacidade de suporte da Terra. O uso sustentável de um
2115 recurso significa que é usado a uma taxa que é menor ou igual à taxa de sua reposição natural. Para um
2116 recurso não renovável (como o combustível fóssil), a sustentabilidade de longo prazo requer que sua taxa de
2117 uso seja menor que a taxa que um recurso renovável requer para substituí-lo. A organização pode avançar
2118 rumo ao uso sustentável de recursos usando eletricidade, combustíveis, matérias primas e material
2119 processado, terra e água de forma mais responsável e combinando ou substituindo recursos não renováveis
2120 com renováveis, por exemplo, ao utilizar tecnologias inovadoras. Três das principais áreas para melhorias em
2121 eficiência são:

2122 — **eficiência energética** Recomenda-se que a organização implemente programas de eficiência energética
2123 para reduzir a demanda energética de, por exemplo, edificações, transporte, processos de produção,
2124 aparelhos, equipamentos eletrônicos e também na prestação de serviços e outros fins. Melhorias na
2125 eficiência energética também necessitam complementar esforços para fazer avançar o uso sustentável
2126 de recursos renováveis como energia solar, hidroeletricidade, energia das marés e das ondas, energia
2127 eólica e biomassa.

2128 — **conservação e acesso à água** Recomenda-se que a organização conserve e reutilize a água em suas
2129 operações e estimule a conservação de água dentro de sua esfera de influência. A água, incluindo o
2130 fornecimento seguro e confiável de água potável e serviços de saneamento, é uma necessidade humana
2131 fundamental e um direito humano básico. Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (Box 13) incluem
2132 a provisão de acesso sustentável a água potável segura.

2133 — **eficiência no uso de materiais** Recomenda-se que a organização implemente programas de eficiência
2134 de materiais para reduzir o ônus ambiental causado pelo uso de matérias primas para processos de
2135 produção ou para produtos acabados usados em suas atividades ou na prestação de seus serviços. Em
2136 essência, um programa de eficiência de materiais se baseia na identificação de formas de aumentar a
2137 eficiência do uso de matérias primas na esfera de influência da organização. O uso de materiais causa
2138 numerosos ônus ambientais diretos e indiretos associados, por exemplo, com o impacto em
2139 ecossistemas de mineração e florestal e com as emissões resultantes do uso, transporte e
2140 processamento de materiais.

2141 **6.5.4.2 Ações e expectativas relacionadas**

2142 Tendo em vista todas suas atividades, produtos e serviços, recomenda-se que a organização:

2143 — identifique fontes de energia, água e outros materiais utilizados;

ISO/DIS 26000

- 2144 — meça, registre e relate os usos significativos de energia, água e outros recursos;
- 2145 — implemente medidas de eficiência de recursos para reduzir seu uso de energia, água e outros recursos,
2146 considerando indicadores de melhores práticas e outros padrões de referência;
- 2147 — complemente ou substitua recursos não renováveis por fontes alternativas renováveis e de baixo
2148 impacto;
- 2149 — use materiais recicláveis e reutilize água o máximo possível;
- 2150 — gerencie recursos hídricos para assegurar acesso justo para todos os usuários dentro de uma bacia
2151 hidrográfica;
- 2152 — promova o consumo sustentável;
- 2153
- 2154 **6.5.5 Questão 3 do meio ambiente: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas**
- 2155 **6.5.5.1 Descrição da questão**
- 2156 É sabido que as emissões provenientes de atividades humanas de gases de efeito estufa (GEE), tais como
2157 dióxido de carbono (CO₂) e metano (CH₄), são a causa mais provável das mudanças climáticas globais, que
2158 estão tendo impactos significativos nos ambientes natural e humano^[16]. Entre as tendências observadas e
2159 previstas estão as seguintes: aumento de temperaturas, mudanças nos padrões de chuva, ocorrências mais
2160 frequentes de eventos climáticos extremos, elevação nos níveis do mar e mudanças nos ecossistemas, na
2161 agricultura e na pesca. Espera-se que as mudanças climáticas ultrapassem um ponto em que as mudanças
2162 serão muito mais drásticas e difíceis de enfrentar.
- 2163 Toda organização é responsável por algumas emissões de GEE (direta ou indiretamente) e será impactada
2164 de alguma forma pelas mudanças climáticas. Há implicações para as organizações em termos de minimizar
2165 suas emissões de GEE (mitigação), assim como preparar-se para as mudanças climáticas (adaptação).
2166 Adaptar-se às mudanças climáticas tem implicações sociais na forma de impactos na saúde, na prosperidade
2167 e nos direitos humanos.
- 2168 **6.5.5.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2169 **6.5.5.2.1 Mitigação das mudanças climáticas**
- 2170 Para mitigar os impactos das mudanças climáticas nas suas atividades, produtos e serviços, recomenda-se
2171 que a organização:
 - 2172 — identifique as fontes diretas e indiretas de emissões de GEE e defina seus limites (escopo) de
2173 responsabilidade;
 - 2174 — meça, registre e relate suas emissões significativas de GEE, de preferência usando métodos definidos
2175 em normas acordadas internacionalmente (para alguns exemplos de iniciativas e ferramentas de
2176 responsabilidade social, vide Anexo A);
 - 2177 — implemente medidas para progressivamente reduzir e minimizar as emissões diretas e indiretas de GEE
2178 dentro de seu controle ou esfera de influência;
 - 2179 — reduza o uso de combustíveis fósseis e os impactos desse uso, por exemplo, fazendo uso de tecnologias
2180 de baixa emissão e energia renovável com o objetivo de reduzir as emissões de GEE, tendo em mente
2181 as possíveis consequências socioambientais de um maior uso dessas fontes;
 - 2182 — evite emissões de GEE (especialmente as que também causem destruição da camada de ozônio)
2183 provenientes do uso do solo e mudanças, processos e equipamentos de uso do solo, entre os quais
2184 aparelhos de aquecimento, ventilação e ar condicionado;
 - 2185 — considere as oportunidades para comércio de emissões ou instrumentos de mercado e mecanismos de
2186 desenvolvimento semelhantes que usem metodologias reconhecidas e que obedeçam a acordos

2187 internacionais como a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (UNFCCC)
2188 ^[109]. Recomenda-se que a organização examine cuidadosamente se tais esforços levarão a uma
2189 substancial redução nas emissões de GEE;

2190 — considere buscar a neutralização de carbono, implementando medidas para compensar emissões de
2191 GEE remanescentes, por exemplo, ao apoiar programas confiáveis de redução de emissões; captura e
2192 armazenamento de carbono; e sequestro de carbono que funcionem de forma transparente;

2193 **6.5.5.2 Adaptação às mudanças climáticas**

2194 Para reduzir a vulnerabilidade às mudanças climáticas, recomenda-se que a organização:

2195 — considere projeções futuras para o clima global e local para identificar riscos e integrar a adaptação às
2196 mudanças climáticas a seu processo decisório. Recomenda-se que isso seja feito para implementar
2197 medidas mitigadoras para impactos existentes ou previstos e aumentar a capacidade de adaptação das
2198 partes interessadas dentro de sua esfera de influência para se adaptar;

2199 — identifique oportunidades para evitar ou minimizar os danos associados às mudanças climáticas e tire
2200 proveito das oportunidades, sempre que possível, para ajustar-se às condições em mudança (vide Box
2201 10).

2202 **Box 10 – Exemplos de ações de adaptação climática**

2203 Alguns exemplos de ações de adaptação às mudanças climáticas incluem:

2204 — planejamento de projeto e manutenção de uso do solo, zoneamento e infraestrutura levando em conta as
2205 implicações das mudanças climáticas e de uma maior incerteza climática, além da possibilidade de um
2206 clima cada vez mais severo, com inundações, ventos fortes, seca e escassez de água ou calor intenso;

2207 — desenvolvimento de tecnologias e técnicas agrícolas, industriais, médicas e muitas outras, e torná-las
2208 acessíveis para os necessitados, garantindo a segurança da água potável, saneamento, alimentos e
2209 outros recursos cruciais para a saúde humana;

2210 — apoio a medidas regionais para reduzir a vulnerabilidade contra as inundações pluviais e fluviais. Isso
2211 inclui a restauração de áreas alagadas que possa colaborar com a gestão de água de inundações, o
2212 desvio de rios para longe de áreas residenciais e a redução no uso de superfícies não porosas em áreas
2213 urbanas;

2214 — oferecimento de maiores oportunidades de conscientização através da educação e de outros meios
2215 acerca da importância da adaptação e de medidas preventivas para aumentar a resistência da
2216 sociedade.

2217 **6.5.6 Questão 4 do meio ambiente: Proteção e restauração de habitats naturais**

2218 **6.5.6.1 Descrição da questão**

2219 Nos últimos 50 anos, a atividade humana tem mudado os ecossistemas mais rápida e intensamente do que
2220 em qualquer outro período da história. Uma demanda cada vez maior por recursos naturais tem resultado em
2221 uma perda substancial e frequentemente irreversível de habitats e de diversidade da vida na Terra ^[84].
2222 Grandes áreas, tanto urbanas quanto rurais, têm sido transformadas pela ação humana.

2223 A organização poderá se tornar mais socialmente responsável ao atuar de forma a proteger o meio ambiente
2224 e restaurar habitats naturais e as diversas funções e serviços de ecossistemas (tais como alimentação e
2225 água doce, regulação do clima, formação do solo e oportunidades recreativas) ^[84]. Entre os principais
2226 aspectos dessa questão estão os seguintes:

2227 — **valorização, proteção e restauração dos serviços de ecossistemas** Os ecossistemas contribuem
2228 para o bem estar da sociedade ao prestar serviços como alimentação, água doce, combustíveis,
2229 regulação de inundações, solo, polinizadores, madeiras e fibras, recreação e a absorção da poluição e
2230 dos resíduos. À medida que os ecossistemas são degradados ou destruídos, perdem a capacidade de
2231 prestar esses serviços.

ISO/DIS 26000

- 2232 — **valorização e proteção da biodiversidade** Biodiversidade é a variedade da vida em todas as suas
2233 formas, níveis e combinações. Isso inclui a diversidade dos ecossistemas, diversidade das espécies e
2234 diversidade genética ^[176]. A proteção à biodiversidade visa assegurar a sobrevivência das espécies
2235 terrestres e aquáticas, a variabilidade genética e os ecossistemas naturais ^{[127][128]}.
- 2236 — **uso sustentável do solo e dos recursos naturais** Os projetos de uso do solo da organização poderão
2237 proteger ou degradar os habitats, a água, os solos e os ecossistemas ^{[129][130]}.
- 2238 — **estímulo a um desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável** As decisões e atividades
2239 da organização poderão ter impactos significativos no ambiente urbano ou rural e seus ecossistemas
2240 correspondentes. Isso poderá estar relacionado com, por exemplo, planejamento urbano, edificações e
2241 construções, sistemas de transporte, gestão de resíduos e esgoto e técnicas agrícolas aplicadas.
- 2242
- 2243
- 2244 **6.5.6.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2245 Em relação a todas as suas atividades, produtos e serviços, recomenda-se que a organização:
- 2246 — identifique possíveis impactos negativos nos serviços de ecossistemas e na biodiversidade e tome
2247 medidas para eliminar ou minimizar esses impactos;
- 2248 — quando for viável e adequado, participe de mecanismos de mercado para internalizar o custo de ônus
2249 ambientais causados e crie valor econômico na proteção dos serviços de ecossistemas;
- 2250 — priorize em primeiro lugar a prevenção da perda dos ecossistemas naturais, depois a restauração dos
2251 ecossistemas e, finalmente, se as duas ações anteriores não forem possíveis ou não forem totalmente
2252 eficazes, a compensação pelas perdas por meio de ações que levarão a um ganho líquido nos serviços
2253 de ecossistemas ao longo do tempo;
- 2254 — estabeleça e implemente uma estratégia integrada para a administração de solo, água e ecossistemas
2255 que promova conservação e uso sustentável de forma socialmente equitativa;
- 2256 — tome medidas para preservar quaisquer espécies ou habitats endêmicos ou ameaçados de extinção que
2257 possam ser negativamente afetados;
- 2258 — implemente práticas de planejamento, design e operacionais como forma de minimizar os possíveis ônus
2259 ambientais resultantes de suas decisões sobre uso do solo, inclusive decisões referentes a
2260 desenvolvimento agrícola e urbano;
- 2261 — incorpore a proteção de habitats naturais, áreas alagadas, corredores ecológicos, áreas de proteção e
2262 terras agrícolas no desenvolvimento de edificações e construções ^{[92][128]}.
- 2263 — considere a adoção de práticas sustentáveis para a agricultura, pesca, proteção de animais e silvicultura
2264 conforme definidas nas principais normas e sistemas de certificação ^[14].
- 2265 — considere que os animais selvagens e seus habitats são parte de nossos ecossistemas naturais e,
2266 portanto, deveriam ser valorizados e protegidos;
- 2267 — use progressivamente uma maior proporção de produtos de fornecedores que atendem as exigências de
2268 normas e sistemas de certificação (vide, por exemplo, Anexo A e Bibliografia);
- 2269 — evite abordagens que ameacem a sobrevivência ou levem à extinção global, regional ou local de
2270 espécies ou que permitam a distribuição ou proliferação de espécies invasoras.
- 2271 **6.6 Práticas leais de operação**
- 2272 **6.6.1 Visão geral das práticas leais de operação**
- 2273 **6.6.1.1 As organizações e as práticas leais de operação**

2274 As práticas leais de operação referem-se a uma conduta ética nos negócios da organização com outras
2275 organizações e indivíduos. Elas incluem relações entre organizações e órgãos públicos, assim como entre
2276 organizações e seus parceiros, fornecedores, empresas terceirizadas, concorrentes e as associações de que
2277 são membros.

2278 As questões referentes a práticas leais de operação surgem nas áreas de combate à corrupção,
2279 envolvimento responsável na esfera pública, concorrência leal, comportamento socialmente responsável na
2280 relação com outras organizações e respeito pelos direitos de propriedade.

2281 **6.6.1.2 Práticas leais de operação e responsabilidade social**

2282 Na área de responsabilidade social, as práticas leais de operação referem-se à maneira como a organização
2283 usa suas relações com outras organizações para promover resultados positivos. Os resultados positivos
2284 poderão ser obtidos ao exercer liderança e promover a adoção de responsabilidade social de forma mais
2285 ampla em toda a sua esfera de influência.

2286 **6.6.2 Princípios e considerações**

2287 O comportamento ético é fundamental para o estabelecimento e sustentação de relações legítimas e
2288 produtivas entre organizações. Portanto, a observância, a promoção e o encorajamento de normas de
2289 comportamento ético estão implícitos em todas as práticas leais de operação. Evitar a corrupção e praticar o
2290 envolvimento político responsável depende do respeito pelo estado de direito, adesão a normas éticas,
2291 prestação de contas e transparência. Concorrência leal e respeito pelos direitos de propriedade não poderão
2292 ser atingidos se as organizações não lidarem umas com as outras de forma honesta, equitativa e com
2293 integridade.

2294 **6.6.3 Questão 1 das práticas leais de operação: Práticas anticorrupção**

2295 **6.6.3.1 Descrição da questão**

2296 A corrupção é o abuso do poder recebido para a obtenção de vantagem pessoal. A corrupção pode assumir
2297 muitas formas. Exemplos de corrupção incluem suborno (pedido, oferta ou aceitação de propina) de ou por
2298 autoridades públicas, suborno no setor privado, conflito de interesses, fraude, lavagem de dinheiro e tráfico
2299 de influência.

2300 A corrupção mina a reputação de uma organização e a torna sujeita a um processo criminal, assim como a
2301 sanções civis e administrativas. A corrupção pode resultar em violação dos direitos humanos, erosão de
2302 processos políticos e danos ao meio ambiente. Pode também distorcer a concorrência, a distribuição de
2303 riqueza e o crescimento econômico ^{[85][95]}.

2304 **6.6.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

2305 Para evitar corrupção e suborno, recomenda-se que a organização:

2306 — identifique os riscos de corrupção e implemente, aplique e melhore políticas e práticas de combate à
2307 corrupção, ao suborno e à extorsão;

2308 — garanta que a liderança dá o exemplo de anticorrupção e se compromete, estimula e supervisiona a
2309 implementação de políticas anticorrupção;

2310 — apoie seus trabalhadores e representantes em seus esforços para erradicar o suborno e a corrupção e
2311 dê incentivo ao progresso;

2312 — treine e conscientize seus empregados e representantes acerca da corrupção e como combatê-la;

2313 — garanta que a remuneração de seus empregados e representantes é adequada e referente somente a
2314 serviços;

2315 — estabeleça e mantenha um sistema eficaz de controles internos para combater a corrupção;

2316 — incentive os empregados, parceiros, representantes e fornecedores a denunciar violações das políticas
2317 da organização adotando mecanismos que permitam a denúncia sem medo de represália;

ISO/DIS 26000

- 2318 — leve as violações de leis criminais ao conhecimento das autoridades judiciais competentes;
- 2319 — trabalhe para combater a corrupção influenciando aqueles com quem a organização tem relações
2320 operacionais para que adotem práticas anticorrupção semelhantes.
- 2321 **6.6.4 Questão 2 das práticas leais de operação: Envolvimento político responsável**
- 2322 **6.6.4.1 Descrição da questão**
- 2323 As organizações poderão apoiar os processos políticos públicos e estimular o desenvolvimento de políticas
2324 públicas que beneficiem a sociedade como um todo. Recomenda-se que a organização proíba o uso de
2325 influência indevida e evite comportamentos como manipulação, intimidação e coerção, que podem minar o
2326 processo político público.
- 2327
- 2328 **6.6.4.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2329 Recomenda-se que a organização:
- 2330 — treine e conscientize seus empregados e representantes acerca de envolvimento e doações para
2331 campanhas políticas responsáveis e como lidar com conflitos de interesse;
- 2332 — seja transparente com relação a suas políticas e atividades ligadas a *lobby*, doações políticas e
2333 envolvimento político;
- 2334 — estabeleça e implemente políticas e diretrizes para gerir as atividades de pessoas contratadas para fazer
2335 *lobby* em nome da organização;
- 2336 — evite doações políticas que configurem uma tentativa de controlar os políticos em favor de uma causa
2337 específica;
- 2338 — proíba atividades que envolvam desinformação, falsidade ideológica, ameaça ou compulsão.
- 2339 **6.6.5 Questão 3 das práticas leais de operação: Concorrência leal**
- 2340 **6.6.5.1 Descrição da questão**
- 2341 A concorrência leal e abrangente estimula a inovação, a eficiência, reduz os custos de produtos e serviços,
2342 garante que todas as organizações tenham oportunidades iguais, incentiva o desenvolvimento de novos ou
2343 melhores produtos ou processos e, no longo prazo, aumenta o crescimento econômico e o padrão de vida. A
2344 concorrência desleal arrisca abalar a reputação da organização junto a suas partes interessadas e pode criar
2345 problemas jurídicos. Quando as organizações se recusam a adotar um comportamento de concorrência
2346 desleal, colaboram para criar um clima em que esse comportamento não é tolerado, e isso beneficia a todos.
- 2347 Há muitas formas de concorrência desleal. Alguns exemplos são: fixação de preço, quando as partes se
2348 mancomunam para vender o mesmo produto ou serviço pelo mesmo preço; licitação fraudulenta, quando as
2349 partes se mancomunam para manipular uma concorrência pública; e política de preços predatória, que
2350 significa a venda de um produto ou serviço a um preço muito baixo com a intenção de tirar concorrentes do
2351 mercado e impor sanções injustas aos concorrentes.
- 2352 **6.6.5.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2353 Para promover a concorrência leal, recomenda-se que a organização:
- 2354 — conduza suas atividades de maneira coerente com as leis e regulamentos de concorrência e coopere
2355 com as autoridades competentes;
- 2356 — crie procedimentos e outras salvaguardas para evitar se envolver ou ser cúmplice em concorrência
2357 desleal;
- 2358 — promova a conscientização dos empregados acerca da importância de cumprir com as leis da
2359 concorrência e com a concorrência leal;

- 2360 — apoie práticas antitruste e antidumping, assim como políticas públicas que estimulem a concorrência;
- 2361 — tenha consciência do contexto social em que opera e não leve vantagem de condições sociais como a
2362 pobreza para obter vantagens competitivas injustas.
- 2363 **6.6.6 Questão 4 das práticas leais de operação: Promoção da responsabilidade social na esfera de**
2364 **influência**
- 2365 **6.6.6.1 Descrição da questão**
- 2366 Uma organização, incluindo os órgãos públicos, poderá influenciar outras organizações por meio do exercício
2367 de suas práticas e decisões de compra. Por meio de liderança e aconselhamento ao longo da cadeia de
2368 valor, ela poderá promover a adoção e apoio a princípios e práticas de responsabilidade social.
- 2369 Recomenda-se que a organização considere os possíveis impactos ou consequências não premeditadas de
2370 suas práticas e decisões de compra em outras organizações e tome o devido cuidado para evitar ou
2371 minimizar quaisquer impactos negativos. Ela poderá também estimular a demanda por produtos e serviços
2372 socialmente responsáveis. Essas ações não deveriam ser vistas como uma substituição do papel das
2373 autoridades de implementar e aplicar leis e regulamentos.
- 2374 Cada organização na cadeia de valor é responsável por cumprir com as leis e regulamentos aplicáveis e por
2375 seus impactos na sociedade e no meio ambiente.
- 2376 **6.6.6.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2377 Para promover a responsabilidade social em sua esfera de influência, recomenda-se que a organização:
- 2378 — integre critérios éticos, sociais, ambientais e de igualdade de gênero, inclusive de saúde e segurança, em
2379 suas políticas e práticas de compra, distribuição e contratação para melhorar a consistência com os
2380 objetivos de responsabilidade social;
- 2381 — estimule outras organizações a adotar políticas semelhantes, sem cair na concorrência desleal ao fazê-
2382 lo;
- 2383 — faça investigações e monitoramentos pertinentes e apropriados das organizações com quem se relaciona
2384 para evitar colocar em risco os compromissos da organização com a responsabilidade social;
- 2385 — considere dar apoio a PMEs, inclusive ajudando-as a conscientizar-se das questões da responsabilidade
2386 social, melhores práticas e assistência adicional (por exemplo, técnica, para capacitação ou outros
2387 recursos) para atingir objetivos socialmente responsáveis quando apropriado;
- 2388 — participe ativamente na conscientização de organizações com quem se relaciona sobre princípios e
2389 questões de responsabilidade social;
- 2390 — promova o tratamento justo e prático dos custos e benefícios de implementar práticas socialmente
2391 responsáveis em toda a cadeia de valor, inclusive, quando possível, aumentando a capacidade das
2392 organizações da cadeia de valor para atingir objetivos socialmente responsáveis.
- 2393 **6.6.7 Questão 5 das práticas leais de operação: Respeito ao direito de propriedade**
- 2394 **6.6.7.1 Descrição da questão**
- 2395 O direito de propriedade abrange tanto a propriedade física quanto a intelectual e inclui participação em
2396 terrenos e outros bens físicos, direitos autorais, patentes, recursos, direitos morais e outros direitos. Engloba
2397 também reivindicações de propriedade mais amplas, como o conhecimento tradicional de grupos específicos,
2398 tais como os povos indígenas, ou a propriedade intelectual de empregados ou outros.
- 2399 O reconhecimento do direito de propriedade promove investimentos, segurança econômica e física, além de
2400 estimular a criação e a invenção.
- 2401 **6.6.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

ISO/DIS 26000

- 2402 Recomenda-se que a organização:
- 2403 — implemente políticas e práticas que promovam respeito pelo direito de propriedade e conhecimento
 - 2404 tradicional;
 - 2405 — faça investigações adequadas para ter certeza que detém titularidade legal para usar ou vender
 - 2406 propriedades;
 - 2407 — não se engaje em atividades que violem o direito de propriedade, inclusive mal uso de uma posição
 - 2408 dominante, falsificação e pirataria;
 - 2409 — pague uma remuneração justa pela propriedade que adquira ou use;
 - 2410 — considere as expectativas da sociedade, os direitos humanos e as necessidades básicas do indivíduo ao
 - 2411 exercer e proteger seus direitos de propriedade intelectual e física.

2412 **6.7 Questões relativas ao consumidor**

2413 **6.7.1 Visão geral das questões relativas ao consumidor**

2414 **6.7.1.1 As organizações e questões relativas ao consumidor**

2415 As organizações que oferecem produtos e serviços aos consumidores, assim como a outros clientes, têm

2416 responsabilidades para com esses consumidores e clientes. As questões que são mais relevantes para os

2417 clientes que compram para fins comerciais são tratadas em 6.6. Questões mais relevantes para pessoas que

2418 compram para fins privados (consumidores) são tratadas nessa subseção. Isso não impede que as partes

2419 tratadas tanto em 6.6 como nessa subseção possam ser relevantes tanto para clientes como consumidores.

2420 As responsabilidades incluem fornecer educação e informações precisas, usar informações de marketing e

2421 processos contratuais justos, transparentes e úteis, e promover o consumo sustentável. Elas também

2422 envolvem minimizar riscos decorrentes do uso de produtos e serviços por meio de procedimentos de design,

2423 fabricação, distribuição, prestação de informações, serviços de suporte e *recall*. Muitas organizações coletam

2424 ou trabalham com informações pessoais e têm responsabilidade de proteger a segurança das informações e

2425 a privacidade dos consumidores.

2426 Os princípios dessa subseção se aplicam a todas as organizações em seu papel de servir os consumidores.

2427 Entretanto, as questões podem ter uma relevância muito diferente, de acordo com o tipo de organização

2428 (como empresas privadas, serviços públicos e outras) e as circunstâncias. As organizações têm

2429 oportunidades significativas de contribuir para o consumo sustentável e o desenvolvimento sustentável por

2430 meio dos produtos e serviços que oferecem e as informações que prestam, entre as quais informações sobre

2431 uso, reparos e descarte.

2432 **6.7.1.2 Questões relativas ao consumidor e responsabilidade social**

2433 As questões de responsabilidade social relativas ao consumidor referem-se a práticas justas de marketing,

2434 proteção da saúde e segurança, consumo sustentável, solução de controvérsias e indenização, proteção de

2435 dados e privacidade, acesso a produtos e serviços essenciais e educação, entre outras. As Diretrizes das

2436 Nações Unidas para a Proteção do Consumidor fornecem informações fundamentais sobre as questões

2437 relativas ao consumidor e consumo sustentável.

2438

2439 **Box 11 – Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor**

2440 As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor são o documento internacional mais

2441 importante na área de defesa do consumidor. A Assembleia Geral da ONU adotou essas Diretrizes em 1985

2442 por consenso. Em 1999, elas foram expandidas para incluir dispositivos sobre consumo sustentável. Elas

2443 conclamam os Estados a protegerem os consumidores contra perigos para sua saúde e segurança,

2444 promover e proteger os interesses econômicos dos consumidores, ajudá-los a fazerem escolhas

2445 fundamentadas, oferecer educação para o consumo, disponibilizar indenização efetiva ao consumidor,

2446 promover padrões de consumo sustentável e assegurar liberdade para formação de grupos de consumidores

[116]

2447

2448 **6.7.2 Princípios e considerações**

2449 **6.7.2.1 Princípios**

2450 Há uma série de princípios que deveriam orientar as práticas socialmente responsáveis em relação aos
2451 consumidores:

2452 — princípios extraídos dos oito direitos do consumidor que formam a base das Diretrizes das Nações
2453 Unidas para a Proteção do Consumidor ^[116]. Embora essas diretrizes tenham sido escritas para Estados,
2454 elas fornecem orientações sobre os valores subjacentes de defesa do consumidor, que poderão ser úteis
2455 para as organizações quando elas estiverem analisando suas questões relativas ao consumidor. Esses
2456 princípios reconhecem o direito a:

2457 — **satisfação de necessidades básicas** É o direito de ter acesso a produtos e serviços essenciais,
2458 alimentação adequada, vestuário, moradia, saúde, educação, água e saneamento.

2459 — **segurança** É o direito de se proteger contra processos de produção, produtos e serviços que sejam
2460 perigosos para a saúde ou a vida.

2461 — **ser informado** É o direito de ser informado sobre fatos necessários para fazer uma escolha
2462 fundamentada e de se proteger contra propaganda ou rotulagem desonesta ou enganosa.

2463 — **escolher** É o direito de poder escolher a partir de uma série de produtos e serviços oferecidos a
2464 preços competitivos com garantia de qualidade satisfatória.

2465 — **ser ouvido** É o direito de ter os interesses de consumidor representados na elaboração e aplicação
2466 de políticas governamentais e no desenvolvimento de produtos e serviços.

2467 — **indenização** É o direito de receber um pagamento justo para reivindicações procedentes, inclusive
2468 indenização por falsidade ideológica, bens mal produzidos ou serviços insatisfatórios.

2469 — **educação para o consumo** É o direito de adquirir conhecimento e habilidades necessárias para
2470 fazer escolhas fundamentadas e confiantes de produtos e serviços estando ciente dos direitos e
2471 responsabilidades básicos e de como agir sobre eles.

2472 — **um ambiente saudável** É o direito de viver e trabalhar em um ambiente que não ameace o bem
2473 estar das gerações atuais e futuras.

2474 — princípios adicionais:

2475 — **respeito pelo direito à privacidade** Extraído do Artigo 12 da Declaração Universal dos Direitos
2476 Humanos ^[117], que afirma que ninguém deve estar sujeito a interferência arbitrária em sua
2477 privacidade, família, lar ou correspondência, ou a ataques à sua honra e reputação, e que todos têm
2478 o direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques;

2479 — **abordagem preventiva** Extraído da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento ^[119]
2480 e subseqüentes declarações e acordos ^{[109][131][94]}, que desenvolvem os conceitos de que, onde
2481 houver ameaças de danos graves e irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, a falta de
2482 total certeza científica não deveria ser usada como motivo para postergar medidas para evitar
2483 degradação ambiental ou danos à saúde humana;

2484 — **promoção da igualdade de gêneros e autonomia das mulheres** Extraído da Declaração Universal
2485 dos Direitos Humanos (vide Boxes 2 e 6) e dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (vide Box
2486 13). Fornece uma base adicional para análise das questões relativas ao consumidor e prevenção da
2487 perpetuação de estereótipos de gênero;

2488 — **promoção de design universal** É o design de produtos e ambientes a serem utilizados por todas as
2489 pessoas, o máximo possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado. Há sete
2490 princípios do design universal: uso equitativo, flexibilidade no uso, simples e intuitivo, informação
2491 perceptível, tolerância ao erro, baixo esforço físico e tamanho e espaço para aproximação e uso ^[15].

2492 **6.7.2.2 Considerações**

ISO/DIS 26000

2493 Embora seja responsabilidade primordial do Estado assegurar que o direito à satisfação das necessidades
2494 básicas seja respeitado, a organização poderá contribuir para o cumprimento desse direito. Particularmente
2495 em áreas em que o Estado não satisfaça adequadamente as necessidades básicas das pessoas,
2496 recomenda-se que a organização seja sensível ao impacto de suas atividades na capacidade das pessoas
2497 de satisfazer essas necessidades. A organização também não deveria prejudicar essa capacidade.

2498 Os consumidores vulneráveis (vide 6.3.7.8) precisam ser tratados com atenção especial. Eles têm
2499 necessidades especiais porque podem não saber seus direitos e responsabilidades ou podem ser incapazes
2500 de agir com base em seu conhecimento. Eles podem também estar inconscientes ou serem incapazes de
2501 avaliar possíveis riscos associados com produtos ou serviços ou fazer julgamentos equilibrados quando
2502 expostos ao marketing.

2503 **6.7.3 Questão 1 relativa ao consumidor: Marketing justo, informações factuais e não tendenciosas** 2504 **e práticas contratuais justas**

2505 **6.7.3.1 Descrição da questão**

2506 Marketing justo, informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas fornecem informações
2507 sobre produtos e serviços de uma maneira que possa ser compreendida pelos consumidores. Isso permite
2508 aos consumidores tomar decisões fundamentadas sobre compras e comparar as características dos
2509 diferentes produtos e serviços. Processos contratuais justos visam proteger os legítimos interesses tanto dos
2510 fornecedores como dos consumidores ao mitigar os desequilíbrios no poder de negociação entre as partes. O
2511 marketing responsável pode incluir informações sobre os impactos socioambientais em todo o ciclo de vida e
2512 ao longo da cadeia de valor. Detalhes dos produtos e serviços fornecidos pelos fornecedores desempenham
2513 um papel importante nas decisões de compra porque essas informações podem ser os únicos dados
2514 prontamente disponíveis para os consumidores. Marketing e informações que sejam injustos, incompletos ou
2515 enganosos poderão resultar na compra de produtos e serviços que não satisfaçam as necessidades dos
2516 consumidores e resultem em perda de dinheiro, recursos e tempo^{[86][88]}, podendo, ainda, ser prejudiciais ao
2517 consumidor e ao meio ambiente.

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 artilosa, enganosa, fraudulenta ou injusta, inclusive
2521 omissão de informações cruciais;

2522 — identifique claramente propaganda e marketing;

2523 — divulgue abertamente o total de preços e impostos, termos e condições dos produtos e serviços, assim
2524 como todos os acessórios necessários para o uso e os custos de entrega. Ao oferecer crédito ao
2525 consumidor, fornecer detalhes da taxa real de juros anual, assim como a taxa média de juros cobrada,
2526 que inclui todos os custos envolvidos, valor a ser pago, número de prestações e as datas de vencimento
2527 das prestações;

2528 — fundamente alegações ou afirmações fornecendo fatos e informações pertinentes quando solicitados;

2529 — não use texto ou imagens que perpetuem os estereótipos, como os referentes a gênero, religião, raça e
2530 orientação sexual;

2531 — não vise grupos vulneráveis injustamente;

2532 — forneça informações completas, precisas, compreensíveis e comparáveis nos idiomas dos pontos de
2533 venda sobre:

2534 — todos os aspectos relevantes dos produtos e serviços, inclusive produtos financeiros e de
2535 investimento, idealmente levando em conta todo o ciclo de vida;

2536 — os principais aspectos de qualidade dos produtos e serviços determinados por procedimentos de
2537 testes padronizados e comparados, quando possível, com o desempenho médio ou a melhor prática.
2538 Recomenda-se que a prestação de tais informações se limite a circunstâncias apropriadas e práticas
2539 e colaborem com os consumidores;

- 2540 — aspectos referentes a saúde e segurança dos produtos e serviços, tais como processos
2541 potencialmente perigosos, materiais perigosos e produtos químicos perigosos contidos ou lançados
2542 pelos produtos;
- 2543 — informações referentes à acessibilidade dos produtos e serviços;
- 2544 — o endereço postal da organização, seu telefone e e-mail, quando se tratar de venda à distância
2545 nacional ou internacional, inclusive pela Internet, comércio eletrônico ou reembolso postal.
- 2546 **1** utilize contratos que;
- 2547 — sejam redigidos em linguagem clara e compreensível;
- 2548 — sejam transparentes quanto à duração do contrato e dos prazos para cancelamento;
- 2549 — não incluam cláusulas contratuais injustas, tais como isenção injusta de responsabilidade, o direito de
2550 alterar unilateralmente preços e condições, a transferência de risco de insolvência para os
2551 consumidores ou prazos contratuais indevidamente longos;
- 2552 — forneçam informações claras e suficientes sobre preços, termos, condições e custos.
- 2553 **6.7.4 Questão 2 relativa ao consumidor: Proteção à saúde e segurança do consumidor**
- 2554 **6.7.4.1 Descrição da questão**
- 2555 A proteção da saúde e segurança do consumidor envolve o fornecimento de produtos e serviços que sejam
2556 seguros e que não ofereçam riscos inaceitáveis de perigo quando usados ou consumidos conforme sugerido
2557 ou indicado, ou quando são usados de forma errada razoavelmente previsível ^{[88][116]}. Instruções claras de uso
2558 seguro, inclusive montagem e manutenção, são também uma parte importante da proteção da saúde e
2559 segurança.
- 2560 A reputação da organização pode ser diretamente afetada pelo impacto dos produtos e serviços na saúde e
2561 segurança do consumidor.
- 2562 Recomenda-se que os produtos e serviços sejam seguros, independentemente de estarem em vigor
2563 exigências legais de segurança. A segurança inclui a previsão de possíveis riscos de modo a evitar danos ou
2564 perigos. Como nem todos os riscos podem ser previstos ou eliminados, recomenda-se que as medidas de
2565 proteção à segurança incluam mecanismos de retirada de produtos e *recall*.
- 2566 **6.7.4.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2567 Ao proteger a saúde e segurança dos consumidores, recomenda-se que a organização tome as medidas a
2568 seguir e dê atenção especial a grupos vulneráveis que podem não ter a capacidade de reconhecer ou avaliar
2569 possíveis perigos. É recomendado que a organização:
- 2570 — forneça produtos e serviços que, sob condições de uso normais e razoavelmente previsíveis, sejam
2571 seguros para os usuários, outras pessoas, suas propriedades, e para o meio ambiente;
- 2572 — avalie leis, regulamentos, normas e outras especificações de saúde e segurança para contemplar todos
2573 os aspectos de saúde e segurança ^{[1][2][3][11][12]}. Recomenda-se que a organização exceda essas
2574 exigências mínimas de segurança quando houver evidência que a superação dessas exigências atingiria
2575 uma proteção significativamente melhor, como demonstrado pela ocorrência de acidentes envolvendo
2576 produtos ou serviços que estão em conformidade com exigências mínimas, ou a disponibilidade de
2577 produtos ou designs de produtos que possam reduzir o número ou a gravidade dos acidentes;
- 2578 **2** minimize os riscos no design dos produtos:
- 2579 — identificando o(os) provável(is) grupo(s) de usuários e dê atenção especial a grupos vulneráveis;
- 2580 — identificando o uso pretendido e o uso errado razoavelmente previsível do processo, produto ou
2581 serviço e os perigos contidos em todos os estágios e condições de uso do produto ou serviço;

ISO/DIS 26000

- 2582 — calculando e avaliando o risco para cada grupo de usuários ou contatos, inclusive gestantes, dentre
2583 os perigos identificados;
- 2584 — reduzindo o risco usando a seguinte ordem de prioridade: design inerentemente seguro, dispositivos
2585 de proteção e informações para usuários.
- 2586 — no desenvolvimento do produto, evite o uso de produtos químicos que sejam perigosos, entre os
2587 quais produtos carcinogênicos, mutagênicos, tóxicos para a reprodução ou que sejam persistentes e
2588 bioacumulativos. Se produtos contendo esses elementos químicos forem oferecidos para venda,
2589 recomenda-se que sejam claramente rotulados.
- 2590 — conforme apropriado, faça uma avaliação do risco à saúde humana de produtos e serviços antes da
2591 introdução de novos materiais, novas tecnologias ou métodos de produção e, quando apropriado,
2592 disponibilize a documentação relevante;
- 2593 — transmita informações vitais de segurança para os consumidores sempre que possível usando
2594 símbolos, preferencialmente os internacionalmente acordados, além das informações textuais;
- 2595 — instrua os consumidores sobre o uso apropriado de produtos e advirta-os sobre os riscos envolvidos
2596 no uso pretendido ou normalmente previsível;
- 2597 — adote medidas que evitem que os produtos se tornem inseguros devido a manuseio ou
2598 armazenamento indevido quando estiverem aos cuidados dos consumidores;
- 2599 — quando um produto, após ter sido lançado no mercado, apresentar um perigo imprevisto, tiver um
2600 defeito grave ou contiver informações enganosas ou falsas, retire todos os produtos que estiverem
2601 ainda na rede de distribuição e faça um *recall* dos produtos usando medidas e meios apropriados
2602 para atingir o público que comprou o produto. Medidas de rastreabilidade poderão ser relevantes e
2603 úteis.

2604 **6.7.5 Questão 3 relativa ao consumidor: Consumo sustentável**

2605 **6.7.5.1 Descrição da questão**

2606 O consumo sustentável é o consumo de produtos e recursos em taxas coerentes com o desenvolvimento
2607 sustentável. O conceito foi promovido pelo Princípio 8 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e
2608 Desenvolvimento ^[119], que afirma que, para atingir um desenvolvimento sustentável e uma maior qualidade
2609 de vida para todos, os Estados deveriam reduzir e eliminar padrões insustentáveis de produção e consumo.
2610 O conceito de consumo sustentável também inclui uma preocupação com o bem estar animal, respeitando
2611 sua integridade física e evitando crueldade.

2612 O papel da organização no consumo sustentável surge dos produtos e serviços que ela oferece, seu ciclo de
2613 vida, cadeia de valor e da natureza das informações que presta para os consumidores.

2614 As atuais taxas de consumo são claramente insustentáveis, contribuindo para danos ambientais e exaustão
2615 de recursos. Os consumidores desempenham um papel decisivo na promoção do desenvolvimento
2616 sustentável por meio de suas decisões de compra. Recomenda-se que as organizações promovam a
2617 educação necessária para informar os consumidores sobre os impactos de suas escolhas de estilo de vida
2618 em seu bem estar e no meio ambiente.

2619 **6.7.5.2 Ações e expectativas relacionadas**

2620 Para contribuir com o consumo sustentável, recomenda-se que a organização, quando apropriado:

- 2621 — ofereça aos consumidores produtos e serviços benéficos social e ambientalmente, considerando todo o
2622 ciclo de vida, e reduza os impactos negativos no meio ambiente e na sociedade das seguintes formas:
 - 2623 — eliminando, sempre que possível, ou minimizando todos os impactos negativos de seus produtos e
2624 serviços na saúde e no meio ambiente, tais como ruídos e resíduos;
 - 2625 — criando produtos e embalagens que possam ser facilmente reutilizados, reparados ou reciclados e,
2626 se possível, oferecendo ou sugerindo serviços de reciclagem e descarte;

- 2627 — fornecendo aos consumidores informações rastreáveis sobre os fatores ambientais e sociais
2628 relacionados à produção e entrega de seus produtos ou serviços, inclusive informações sobre
2629 eficiência de recursos quando forem relevantes, levando em conta a cadeia de valor ^{[7][8][9][10]};
- 2630 — fornecendo aos consumidores informações sobre os produtos e serviços, entre as quais informações
2631 sobre desempenho, país de origem, eficiência energética (quando aplicável), conteúdo ou
2632 ingredientes (inclusive, quando relevante, o uso de organismos geneticamente modificados),
2633 impactos na saúde, aspectos referentes ao bem estar animal, uso seguro, manutenção,
2634 armazenamento e descarte de produtos e suas embalagens;
- 2635 — fazendo uso de sistemas de rotulagem relevantes, independentes e robustos como, por exemplo,
2636 selos verdes, para comunicar aspectos ambientais positivos, eficiência energética e outras
2637 características socialmente benéficas de produtos e serviços ^{[8][9][10]};

2638 **6.7.6 Questão 4 relativa ao consumidor: Atendimento e suporte ao consumidor e solução de**
2639 **reclamações e controvérsias**

2640 **6.7.6.1 Descrição da questão**

2641 Atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias são mecanismos que a
2642 organização usa para tratar das necessidades dos consumidores após a compra ou fornecimento dos
2643 produtos e serviços. Tais mecanismos incluem diferentes tipos de garantias, suporte técnico referente ao uso,
2644 assim como cláusulas dispendo sobre devolução, reparos e manutenção.

2645 Os produtos e serviços que não têm um desempenho satisfatório, seja devido a falhas ou quebras
2646 resultantes de uso errado, poderão resultar em uma violação dos direitos do consumidor, assim como perda
2647 de dinheiro, recursos e tempo.

2648 Os fornecedores de produtos e serviços poderão aumentar a satisfação do consumidor e reduzir o nível de
2649 reclamações oferecendo produtos e serviços de alta qualidade. Recomenda-se que eles informem
2650 claramente os consumidores sobre o uso adequado e recursos e soluções no caso de desempenho
2651 deficiente. Eles poderão também monitorar a eficiência de seus serviços de pós venda, suporte técnico e
2652 procedimentos de solução de controvérsias por meio de pesquisas de opinião junto a seus usuários ^{[88][91]}.

2653 **6.7.6.2 Ações e expectativas relacionadas**

2654 Recomenda-se que a organização:

- 2655 — tome medidas para evitar reclamações ^[4] oferecendo aos consumidores, inclusive aos que adquiriram os
2656 produtos por meio de venda à distância, a opção de devolver os produtos dentro de um determinado
2657 prazo ou obter outras soluções apropriadas;
- 2658 — analise as reclamações e melhore as práticas de resposta a essas reclamações;
- 2659 — se for relevante, ofereça garantias que ultrapassem o prazo de garantia exigido por lei e que sejam
2660 apropriadas para a expectativa de duração da vida útil do produto;
- 2661 — comunique claramente aos consumidores como eles poderão ter acesso aos serviços e suporte técnico
2662 pós venda, assim como mecanismos de solução de controvérsias e indenizações ^{[5][6]};
- 2663 — ofereça sistemas de suporte técnico e aconselhamento adequados e eficientes;
- 2664 — ofereça manutenção e reparos a um preço razoável e em local acessível e disponibilize prontamente
2665 informações sobre a perspectiva de disponibilidade de peças sobressalentes para os produtos;
- 2666 — use procedimentos alternativos de solução de controvérsias, solução de conflitos e indenização que
2667 estejam baseados em normas nacionais ou internacionais, sejam gratuitos ou tenham um preço mínimo
2668 para os consumidores ^{[5][6]} e que não exijam que os consumidores abram mão de seus direitos de buscar
2669 recursos jurídicos.

2670 **Box 12 – Solução de controvérsias**

ISO/DIS 26000

2671 A família ISO 9000 de normas de gestão de qualidade contém um conjunto de três normas de diretrizes
2672 (*guidance standards*) referentes a: códigos de satisfação do cliente (concebidas para diminuir a probabilidade
2673 de reclamações); gestão de reclamações; e solução de controvérsias externas (nas situações em que as
2674 reclamações não podem ser resolvidas dentro da organização). Juntas, as três normas oferecem uma
2675 abordagem sistemática para prevenção e gestão de reclamações e solução de controvérsias. As
2676 organizações podem também usar uma ou duas dessas normas, dependendo de suas necessidades e
2677 circunstâncias. As orientações nessas normas ajudam as organizações a cumprir suas obrigações de
2678 indenizar os consumidores e dá a eles a oportunidade de serem ouvidos. As normas operam da seguinte
2679 forma:

2680 — ISO 10001, *Quality management: Customer satisfaction--Guidelines for codes of conduct* ^[4]. Essa Norma
2681 Internacional ajuda as organizações a desenvolver e implementar códigos de conduta eficazes, justos e
2682 precisos.

2683 — ISO 10002, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in*
2684 *organizations* ^[5]. Essa Norma Internacional fornece orientações sobre como as organizações podem justa
2685 e eficazmente lidar com reclamações contra seus produtos e serviços.

2686 — ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to*
2687 *organizations* ^[6]. Essa Norma Internacional contempla situações em que as organizações são incapazes
2688 de resolver reclamações através de seus mecanismos internos de gestão de reclamações.

2689 **6.7.7 Questão 5 relativa ao consumidor: Proteção e privacidade dos dados do consumidor**

2690 **6.7.7.1 Descrição da questão**

2691 A proteção e privacidade dos dados do consumidor visam salvaguardar os direitos de privacidade do
2692 consumidor limitando os tipos de informações que são coletadas e as formas como tais informações são
2693 obtidas, usadas e guardadas. O crescente uso de comunicação eletrônica (inclusive para operações
2694 financeiras), testes genéticos, assim como o crescimento de bases de dados de larga escala, gera
2695 preocupação de como a privacidade do consumidor poderá ser protegida, especialmente no tocante a
2696 informações pessoalmente identificáveis ^{[13][87][88][89]}.

2697 As organizações poderão ajudar a manter sua credibilidade e a confiança do consumidor através do uso de
2698 sistemas rigorosos para obtenção, uso e proteção de dados do consumidor.

2699 **6.7.7.2 Ações e expectativas relacionadas**

2700 Para evitar que a coleta e o processamento de dados pessoais violem a privacidade, recomenda-se que a
2701 organização:

2702 — limite a coleta dados pessoais a informações que sejam essenciais para o fornecimento dos produtos e
2703 serviços ou prestadas com o consentimento expresso e voluntário do consumidor;

2704 — obtenha dados por meios legais e justos;

2705 — especifique os fins para que os dados pessoais são coletados, antes ou no momento da coleta de dados;

2706 — não divulgue, disponibilize ou use, de qualquer outra forma, os dados pessoais para outros fins que não
2707 os especificados, inclusive marketing, salvo com o consentimento expresso e voluntário do consumidor
2708 ou quando exigido por lei;

2709 — dê aos consumidores o direito de confirmar se a organização tem dados seus e questionar esses dados,
2710 conforme definido na legislação. Se o questionamento estiver correto, os dados deveriam ser apagados,
2711 retificados, complementados ou corrigidos;

2712 — proteja os dados pessoais por meio de medidas adequadas de segurança;

2713 — seja transparente acerca de desdobramentos, práticas e políticas referentes aos dados pessoais e
2714 ofereça formas rápidas de esclarecer a existência, natureza e principais usos dos dados pessoais;

2715 — divulgue a identidade e localização costumeira da pessoa responsável pela proteção dos dados na
2716 organização (às vezes chamada controlador de dados) e responsabilize essa pessoa pelo cumprimento
2717 das medidas acima.

2718 **6.7.8 Questão 6 relativa ao consumidor: Acesso a serviços essenciais**

2719 **6.7.8.1 Descrição da questão**

2720 Embora o Estado seja responsável por assegurar que o direito à satisfação das necessidades básicas seja
2721 respeitado, há muitos locais e condições em que o Estado não garante que esse direito seja protegido.
2722 Mesmo onde a satisfação de algumas necessidades básicas é protegida, o direito a serviços essenciais
2723 como eletricidade, gás, água, serviços de efluentes, drenagem, esgoto e telefone pode não ser totalmente
2724 protegido. A organização poderá contribuir com o cumprimento desse direito^[116].

2725 **6.7.8.2 Ações e expectativas relacionadas**

2726 Recomenda-se que a organização que presta serviços essenciais proceda da seguinte forma:

2727 — não desconecte serviços essenciais por não pagamento sem dar a oportunidade ao consumidor de
2728 buscar um prazo razoável para fazer o pagamento;

2729 — ao definir preços e tarifas, ofereça, sempre que permitido, uma tarifa que subsidie as pessoas carentes;

2730 — opere de forma transparente, prestando informações referentes à definição de preços e tarifas;

2731 — não recorra à desconexão coletiva dos serviços, que irá penalizar todos os consumidores
2732 independentemente do pagamento, em caso de não pagamento de contas a pagar coletivamente por um
2733 grupo de consumidores;

2734 — administre toda redução ou interrupção do fornecimento de forma equitativa, evitando a discriminação
2735 contra quaisquer grupos de consumidores;

2736 — mantenha e modernize seus sistemas para ajudar a evitar falhas na prestação do serviço.

2737 **6.7.9 Questão 7 relativa ao consumidor: Educação e conscientização**

2738 **6.7.9.1 Descrição da questão**

2739 As iniciativas de educação e conscientização permitem aos consumidores ficar bem informados, conscientes
2740 de seus direitos e responsabilidades, mais próximos de assumir um papel ativo e de conseguir tomar
2741 decisões de compra com conhecimento de causa, além de consumir de forma mais responsável. Os
2742 consumidores desfavorecidos nas áreas rural e urbana, entre os quais os consumidores de baixa renda e os
2743 analfabetos ou com baixo nível de alfabetização, têm necessidades especiais de educação e uma maior
2744 conscientização. Toda vez que houver um contrato formal entre a organização e um consumidor, recomenda-
2745 se que a organização verifique que o consumidor esteja devidamente informado de seus direitos e
2746 obrigações.

2747 O objetivo da educação para o consumo não é somente transferir conhecimento, mas também ensinar como
2748 agir na prática com esse conhecimento, inclusive treinando a capacidade de avaliar produtos e serviços e de
2749 fazer comparações. Ela também visa conscientizar sobre o impacto das escolhas de consumo nos outros e
2750 no desenvolvimento sustentável^[116]. A educação não isenta a organização de se responsabilizar se um
2751 consumidor for prejudicado ao utilizar produtos e serviços.

2752 **6.7.9.2 Ações e expectativas relacionadas**

2753 Ao educar os consumidores, recomenda-se que a organização aborde:

2754 — saúde e segurança, inclusive os perigos dos produtos;

2755 — informações sobre leis e regulamentos apropriados, formas de obtenção de indenização e órgãos e
2756 organizações de defesa do consumidor;

ISO/DIS 26000

- 2757 — rotulagem e informações sobre produtos e serviços fornecidas em manuais e instruções;
- 2758 — informações sobre pesos e medidas, preços, qualidade, condições de crédito e disponibilidade de
- 2759 serviços essenciais;
- 2760 — informações sobre riscos associados ao uso e como tomar precauções;
- 2761 — produtos financeiros e de investimento;
- 2762 — proteção ambiental;
- 2763 — uso eficiente de materiais, energia e água;
- 2764 — consumo sustentável;
- 2765 — descarte adequado de embalagens, resíduos e produtos.

2766 **6.8 Envolvimento comunitário e desenvolvimento**

2767 **6.8.1 Visão geral do envolvimento comunitário e desenvolvimento**

2768 É amplamente aceito hoje em dia que as organizações devem ter um relacionamento com as comunidades
2769 onde operam. Esse relacionamento pode se basear no envolvimento com a comunidade para contribuir com
2770 o seu desenvolvimento. O envolvimento comunitário, seja individualmente ou por meio de associações
2771 visando melhorar o bem público, ajuda a fortalecer a sociedade civil. As organizações que se engajam de
2772 maneira respeitosa com a comunidade e suas instituições refletem e reforçam valores democráticos e
2773 cívicos.

2774 Para os fins dessa subseção, “comunidade” refere-se à área onde estão localizados assentamentos
2775 residenciais ou outros assentamentos sociais e que tem proximidade física com as instalações da
2776 organização ou com as áreas de impacto da organização. A área e os grupos que compõem a comunidade
2777 irão variar de acordo com o contexto e, principalmente, de acordo com o tamanho e a natureza dos impactos
2778 da organização. Entretanto, em algumas circunstâncias o termo pode ser definido e entendido de uma forma
2779 mais ampla como, por exemplo, uma comunidade “virtual” vinculada a uma determinada questão.

2780 O envolvimento comunitário e desenvolvimento é parte integrante do desenvolvimento sustentável como um
2781 todo.

2782 O envolvimento com a comunidade vai além de identificar e engajar partes interessadas com relação aos
2783 impactos das operações da organização. Ele também inclui apoio e identificação com a comunidade. Acima
2784 de tudo, ele pressupõe o reconhecimento do valor da comunidade. Recomenda-se que o envolvimento da
2785 organização com a comunidade provenha do reconhecimento que a organização é uma parte interessada da
2786 comunidade e tem interesses em comum com a comunidade.

2787 A contribuição da organização para o desenvolvimento da comunidade poderá ajudar a promover um maior
2788 nível de bem estar na comunidade. O desenvolvimento, entendido de uma maneira ampla, é a melhoria na
2789 qualidade de vida de uma população. O desenvolvimento da comunidade não é um processo linear. É um
2790 processo de longo prazo em que interesses diferentes e conflitantes estarão presentes. Há características
2791 históricas e culturais que tornam cada comunidade singular e que irão influenciar as possibilidades de seu
2792 futuro. O desenvolvimento da comunidade é, portanto, o resultado de aspectos sociais, políticos, econômicos
2793 e culturais e depende das características das forças sociais envolvidas. As partes interessadas da
2794 comunidade podem ter interesses diferentes, até mesmo conflitantes. É necessário compartilhar as
2795 responsabilidades para promover o bem estar da comunidade como um objetivo comum.

2796 As principais áreas de desenvolvimento da comunidade com que a organização poderá contribuir incluem a
2797 geração de emprego através da expansão e diversificação das atividades econômicas e do desenvolvimento
2798 tecnológico. Ela também poderá contribuir por meio de investimentos sociais em geração de riqueza e renda
2799 através de iniciativas de desenvolvimento econômico; expansão de programas de educação e capacitação;
2800 preservação cultural; e prestação de serviços de saúde à comunidade. O desenvolvimento da comunidade
2801 pode incluir o fortalecimento institucional da comunidade, seus grupos e fóruns coletivos; programas culturais
2802 e socioambientais, além de redes locais envolvendo várias instituições.

2803 O investimento social é uma maneira pela qual as organizações podem contribuir com o desenvolvimento
2804 das comunidades em que operam. Em geral, os investimentos sociais são atividades que não visam
2805 diretamente a ampliação das principais atividades de uma organização, mas sim manter e melhorar o
2806 relacionamento da organização com suas comunidades.

2807 O desenvolvimento é geralmente impulsionado quando as forças sociais em uma comunidade lutam para
2808 promover a participação pública e visam direitos iguais e padrões de vida dignos para todos os cidadãos,
2809 sem discriminação. É um processo interno à comunidade que leva em conta relações existentes e supera
2810 barreiras ao gozo dos direitos. O desenvolvimento da comunidade é ampliado pelo comportamento
2811 socialmente responsável.

2812 A filantropia (conforme discutido em 3.3.4) não é e não pode ser um substituto para nenhuma das ações
2813 descritas nessa seção.

2814 **6.8.2 Princípios e considerações**

2815 **6.8.2.1 Princípios**

2816 Além dos princípios apresentados na Seção 4, recomenda-se que a organização considere os seguintes
2817 princípios específicos ao envolvimento comunitário e ao desenvolvimento:

2818 — abordar o envolvimento comunitário e o desenvolvimento considerando-se parte da comunidade e não
2819 algo separado dela;

2820 — reconhecer e respeitar os direitos dos membros da comunidade a tomar decisões em relação a ela e
2821 buscar, conforme decidirem, maneiras de maximizar seus recursos e oportunidades;

2822 — reconhecer e respeitar as características e a história da comunidade ao interagir com ela; e

2823 — reconhecer o valor de trabalhar em parceria, apoiando a troca de experiências, recursos e esforços.

2824 **6.8.2.2 Considerações**

2825 A Declaração de Copenhague^[118] reconhece a “necessidade urgente de enfrentar desafios sociais profundos,
2826 especialmente pobreza, desemprego e exclusão social”. A Declaração de Copenhague e o Programa de
2827 Ação conclamaram a comunidade internacional a combater a pobreza, atingir a meta de emprego produtivo
2828 adequadamente remunerado e livremente escolhido e promover a integração social como objetivo primordial
2829 de desenvolvimento.

2830 A Declaração do Milênio da ONU estabelece objetivos que, se atingidos, ajudariam a resolver os principais
2831 desafios mundiais de desenvolvimento (vide Box 13). A Declaração do Milênio das Nações Unidas^[114]
2832 salienta que, embora o desenvolvimento deva ser orientado e conduzido principalmente pelas políticas
2833 públicas, o processo de desenvolvimento depende das contribuições de todas as organizações. O
2834 envolvimento com a comunidade ajuda a contribuir, em nível local, para o alcance desses objetivos.

2835 **Box 13 – Objetivos de Desenvolvimento do Milênio**

2836 Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)^[114] são oito objetivos a serem atingidos até o ano 2015
2837 que respondem aos principais desafios mundiais de desenvolvimento. Os ODM são extraídos das ações e
2838 metas contidos na Declaração do Milênio.

2839 Os oito ODM são:

2840 — Erradicar a extrema pobreza e a fome

2841 — Atingir o ensino básico universal

2842 — Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres

2843 — Reduzir a mortalidade infantil

2844 — Melhorar a saúde materna

ISO/DIS 26000

- 2845 — Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
- 2846 — Garantir a sustentabilidade ambiental
- 2847 — Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento
- 2848 Os ODM são divididos em 18 metas quantificáveis que são medidas por 48 indicadores.
- 2849 Recomenda-se que a organização considere o apoio a políticas públicas relevantes ao se engajar com a comunidade. Isso poderá apresentar oportunidades para maximizar os resultados desejados que promovam o desenvolvimento sustentável por meio de uma visão compartilhada e um entendimento comum das prioridades e parcerias para o desenvolvimento.
- 2850
- 2851
- 2852
- 2853 As organizações frequentemente aderem a parcerias e se associam a outras para defender e fazer valer seus próprios interesses. Entretanto, essas associações deveriam representar os interesses dos seus membros com base no respeito aos direitos de outros grupos e indivíduos fazerem o mesmo e deveriam sempre atuar de maneira a aumentar o respeito pelo estado de direito e processos democráticos.
- 2854
- 2855
- 2856
- 2857 Antes de decidir sobre uma abordagem de envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento, recomenda-se que a organização pesquise os possíveis impactos na comunidade e planeje medidas para mitigar os impactos negativos e otimizar os positivos.
- 2858
- 2859
- 2860 Ao fazer planos para o envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento, recomenda-se que a organização busque oportunidades de se engajar com diferentes partes interessadas (vide 4.5, 5.3 e Seção 7). Além disso, é também importante identificar e consultar grupos vulneráveis, marginalizados, discriminados ou sub-representados.
- 2861
- 2862
- 2863
- 2864 As áreas mais importantes para o envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento irão depender da comunidade em particular e do conhecimento, da capacidade e dos recursos únicos que cada organização trará para a comunidade.
- 2865
- 2866
- 2867 Algumas atividades da organização podem explicitamente contribuir para o desenvolvimento da comunidade ou, de outra forma, visar fins privados, mas indiretamente promover o desenvolvimento geral.
- 2868
- 2869 Ao integrar o conceito de envolvimento com a comunidade nas atividades da organização, a organização poderá minimizar ou evitar impactos negativos e maximizar os benefícios dessas atividades e do desenvolvimento sustentável dentro da comunidade. A organização poderá usar sua base de conhecimentos inerentes para o envolvimento com a comunidade (vide Box 14).
- 2870
- 2871
- 2872
- 2873 **Box 14 – Contribuição para o desenvolvimento da comunidade por meio das principais atividades da organização**
- 2874
- 2875 A seguir, alguns exemplos de maneiras como as atividades principais da organização poderão contribuir para o desenvolvimento da comunidade:
- 2876
- 2877 — uma organização que venda equipamentos agrícolas poderá oferecer treinamento em técnicas agrícolas;
- 2878 — uma organização que planeja construir uma via de acesso poderia engajar a comunidade na etapa de planejamento para identificar como o plano pode ser modificado para também atender as necessidades da comunidade (por exemplo, fornecendo acesso aos agricultores locais);
- 2879
- 2880
- 2881 — um sindicato poderia utilizar sua rede de associados para divulgar informações sobre boas práticas de saúde para a comunidade como um todo;
- 2882
- 2883 — 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 local;
- 2884
- 2885 — uma associação para proteção ambiental atuando em uma área remota poderia fazer suas compras do comércio e dos produtores locais os suprimentos necessários para suas atividades;
- 2886
- 2887 — um clube recreativo poderia permitir o uso de suas instalações para atividades educacionais voltadas

2888 para adultos analfabetos da comunidade do entorno.

2889 A organização pode se confrontar com crises humanitárias ou outras circunstâncias que ameacem conturbar
2890 a vida da comunidade, agravar problemas socioeconômicos da comunidade, bem como aumentar os riscos
2891 de violação dos direitos humanos (vide 6.3.4). Entre essas situações, podem ser citadas emergências de
2892 segurança alimentar, desastres naturais como inundações, secas, tsunamis e terremotos, deslocamento
2893 populacionais e conflitos armados.

2894 As organizações com operações, parceiros ou outras partes interessadas em uma área atingida tem motivo
2895 para contribuir com o enfrentamento dessas situações ou podem desejar fazê-lo por solidariedade. As
2896 organizações poderão contribuir de muitas formas, de socorro em casos de desastre a esforços de
2897 reconstrução. Em todos os casos, recomenda-se que o sofrimento humano seja enfrentado, com particular
2898 atenção aos mais vulneráveis em uma determinada situação e à população em geral, como mulheres e
2899 crianças. A dignidade e os direitos de todas as vítimas devem ser respeitados e apoiados.

2900 Em situações de crise é importante agir de forma coordenada. Portanto, é importante trabalhar junto com as
2901 autoridades competentes e, quando for o caso, com organizações humanitárias internacionais e outras
2902 entidades relevantes.

2903 **6.8.3 Questão 1 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Envolvimento da comunidade**

2904 **6.8.3.1 Descrição da questão**

2905 O envolvimento com a comunidade é uma forma proativa de a organização participar da comunidade. Visa a
2906 prevenção e solução de problemas, o estabelecimento de parcerias com organizações e partes interessadas
2907 locais e a aspiração de se tornar uma empresa cidadã na comunidade. Isso não substitui a necessidade de
2908 se responsabilizar por impactos na sociedade e no meio ambiente. As organizações contribuem com suas
2909 comunidades por meio de sua participação e apoio a instituições civis e através do envolvimento em redes de
2910 grupos e indivíduos que constituem a sociedade civil.

2911 O envolvimento com a comunidade também ajuda as organizações a se familiarizar com as necessidades e
2912 prioridades da comunidade, de forma que os esforços da organização visando o desenvolvimento e outros
2913 fins sejam compatíveis com os da comunidade e da sociedade. A organização pode se envolver, por
2914 exemplo, por meio da participação em fóruns estabelecidos pelas autoridades locais e associações de
2915 moradores.

2916 Algumas comunidades tradicionais ou indígenas, associações vizinhas ou redes na Internet se expressam
2917 sem constituírem uma “organização” formal. Recomenda-se que a organização esteja ciente que há muitos
2918 tipos de grupos, formais e informais, que poderão contribuir para o desenvolvimento. É recomendado que a
2919 organização respeite os direitos culturais, sociais e políticos desses grupos.

2920 Ao executar ações de envolvimento com a comunidade, é importante que as ações mantenham o respeito
2921 pelo estado de direito e pelos processos participativos que respeitem os direitos dos outros de se expressar e
2922 de defender seus próprios interesses.

2923 **6.8.3.2 Ações e expectativas relacionadas**

2924 Recomenda-se que a organização:

2925 — consulte sistematicamente grupos representativos da comunidade para determinar prioridades para
2926 investimento social e atividades para desenvolvimento da comunidade. Recomenda-se dar atenção
2927 especial aos grupos vulneráveis, discriminados, marginalizados, não representados e sub-representados,
2928 para envolvê-los de maneira a ampliar suas opções e respeitar seus direitos;

2929 — consulte e contemple as comunidades indígenas e locais quanto aos termos e condições de um
2930 empreendimento que os afete. Recomenda-se que a consulta ocorra antes do empreendimento e se
2931 baseie em informações completas, precisas e acessíveis;

2932 — participe de associações locais conforme seja possível e apropriado, com o objetivo de contribuir com o
2933 bem público e com os objetivos de desenvolvimento das comunidades;

ISO/DIS 26000

- 2934 — mantenha relações transparentes com as autoridades da administração municipal e com políticos,
2935 isentas de suborno ou influência indevida;
- 2936 — contribua com a formulação de políticas e o estabelecimento, a implementação, o monitoramento e a
2937 avaliação de programas de desenvolvimento. Ao fazê-lo, recomenda-se que a organização respeite as
2938 posições e direitos dos outros de expressar e defender seus próprios interesses.
- 2939 **6.8.4 Questão 2 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Educação e cultura**
- 2940 **6.8.4.1 Descrição da questão**
- 2941 Educação e cultura são fundamentos do desenvolvimento socioeconômico e parte da identidade da
2942 comunidade. A preservação e promoção da cultura e a promoção de uma educação compatível com o
2943 respeito pelos direitos humanos têm impactos positivos na coesão social e no desenvolvimento^[112].
- 2944 **6.8.4.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2945 Recomenda-se que a organização:
- 2946 — promova e apóie a educação em todos os níveis e se engaje em ações para melhorar a qualidade e o
2947 acesso à educação, promover conhecimento e erradicar o analfabetismo localmente;
- 2948 — em particular, promova oportunidades de aprendizagem para grupos vulneráveis ou discriminados;
- 2949 — estimule a matrícula de crianças na educação formal e contribua para a eliminação de barreiras para o
2950 acesso das crianças à educação (como o trabalho infantil)^[99].
- 2951 — promova atividades culturais, respeite e valorize as culturas e as tradições culturais locais, seguindo o
2952 princípio de respeito pelos direitos humanos. As ações de apoio a atividades culturais que fortaleçam a
2953 identidade de grupos historicamente desfavorecidos são especialmente importantes como forma de
2954 combate à discriminação;
- 2955 — considere a facilitação da educação e conscientização sobre os direitos humanos;
- 2956 — ajude a conservar e proteger o patrimônio cultural, principalmente quando as operações da organização
2957 o impactarem^{[121][123][124]},
- 2958 — promova o uso do conhecimento e das tecnologias tradicionais das comunidades indígenas^[40].
- 2959 **6.8.5 Questão 3 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Geração de emprego e**
2960 **capacitação**
- 2961 **6.8.5.1 Descrição da questão**
- 2962 O emprego é um objetivo internacionalmente reconhecido em relação ao desenvolvimento socioeconômico.
2963 Ao gerar empregos, todas as organizações, grandes e pequenas, poderão dar sua contribuição para a
2964 redução da pobreza e promoção do desenvolvimento socioeconômico. No momento de gerar empregos,
2965 recomenda-se que os empregadores observem as orientações relevantes constantes em 6.3 e 6.4.
- 2966 A capacitação é um componente essencial da promoção do emprego e do apoio às pessoas para que
2967 consigam empregos decentes e produtivos, além de ser vital para o desenvolvimento socioeconômico.
- 2968 **6.8.5.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 2969 Recomenda-se que a organização:
- 2970 — analise o impacto de suas decisões de investimento na geração de empregos e, quando for
2971 economicamente viável, faça investimentos diretos que combatam a pobreza por meio da geração de
2972 empregos;
- 2973 — considere o impacto no emprego de escolhas tecnológicas e, quando for economicamente viável no
2974 longo prazo, selecione tecnologias que maximizem as oportunidades de emprego;

- 2975 — considere o impacto na geração de empregos da terceirização, tanto dentro da organização que toma a
2976 decisão como dentro de organizações externas afetadas por essas decisões;
- 2977 — considere a participação em programas locais e nacionais de capacitação, entre os quais programas de
2978 aprendizagem, programas visando determinados grupos desfavorecidos, programas de educação
2979 continuada e sistemas de reconhecimento e certificação de habilidades;
- 2980 — ajude a desenvolver ou melhorar programas de capacitação na comunidade em que esses forem
2981 inadequados, possivelmente em parceria com outras organizações na comunidade;
- 2982 — dê atenção especial aos grupos vulneráveis quanto a emprego e capacitação; e
- 2983 — considere colaborar para promover as condições estruturais necessárias para a geração de emprego.

2984 **6.8.6 Questão 4 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Desenvolvimento tecnológico e**
2985 **acesso às tecnologias**

2986 **6.8.6.1 Descrição da questão**

2987 Para colaborar com o avanço do desenvolvimento socioeconômico, as comunidades precisam, entre outras
2988 coisas, de acesso seguro às tecnologias modernas. As organizações poderão contribuir com o
2989 desenvolvimento das comunidades em que operam aplicando conhecimento, habilidades e tecnologia
2990 especializados de forma a promover o desenvolvimento dos recursos humanos e a difusão das tecnologias.

2991 As tecnologias da informação e da comunicação caracterizam muito da vida contemporânea e são uma base
2992 valiosa para muitas atividades econômicas. O acesso à informação é fundamental para a superação das
2993 disparidades que existem entre países, regiões, gerações, gêneros, etc. A organização poderá contribuir com
2994 a melhoria do acesso a essas tecnologias por meio de treinamento, parcerias e outras ações.

2995 **6.8.6.2 Ações e expectativas relacionadas**

2996 Recomenda-se que a organização:

- 2997 — considere contribuir para o desenvolvimento de tecnologias de baixo custo que sejam facilmente
2998 replicáveis e tenham um impacto positivo na erradicação da pobreza e da fome;
- 2999 — considere, quando for economicamente viável, o desenvolvimento de conhecimento e tecnologias locais
3000 e tradicionais e, ao mesmo tempo, proteja o direito das comunidades a esse conhecimento e essas
3001 tecnologias;
- 3002 — considere o estabelecimento de parcerias com organizações locais como universidades ou laboratórios
3003 de pesquisa para aumentar o desenvolvimento científico e tecnológico com parceiros da comunidade
3004 local e empregar a população local nesse trabalho^[88]; e
- 3005 — adote práticas que permitam a transferência e difusão de tecnologias, quando for economicamente
3006 viável. Quando aplicável, recomenda-se que a organização estabeleça termos e condições razoáveis
3007 para transferência de licenças e tecnologias, de forma a contribuir com o desenvolvimento local. É
3008 recomendado levar em conta a capacidade da comunidade local para gerir a tecnologia.

3009 **6.8.7 Questão 5 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Geração de riqueza e renda**

3010 **6.8.7.1 Descrição da questão**

3011 Empresas e cooperativas competitivas e diversificadas são o principal motor da geração de riqueza em
3012 qualquer comunidade. A organização poderá ajudar a criar um ambiente em que o empreendedorismo possa
3013 prosperar, trazendo benefícios duradouros às comunidades. A organização poderá contribuir positivamente
3014 para a geração de riqueza e renda por meio de programas de empreendedorismo, do desenvolvimento de
3015 fornecedores locais e emprego de membros da comunidade, assim como através de amplos esforços para
3016 fortalecer os recursos econômicos e as relações sociais que facilitem o bem estar socioeconômico ou gerem
3017 benefícios para a comunidade. Além disso, ao ajudar a gerar riqueza e renda localmente, a organização
3018 poderá desempenhar um papel significativo na redução da pobreza. Os programas de empreendedorismo e
3019 as cooperativas destinadas às mulheres são particularmente importantes, já que é amplamente reconhecido

ISO/DIS 26000

- 3020 que o empoderamento das mulheres contribui enormemente para o bem estar da sociedade.
- 3021 A geração de riqueza e renda também depende de uma distribuição justa dos benefícios da atividade
3022 econômica. O cumprimento das obrigações tributárias é essencial para ajudar os governos a gerar receita
3023 para tratar de questões cruciais do desenvolvimento.
- 3024 Em muitas situações, o isolamento físico, social e econômico das comunidades poderá ser um obstáculo ao
3025 seu desenvolvimento. As organizações poderão desempenhar um papel positivo no desenvolvimento das
3026 comunidades por meio de sua cadeia de valor. Dessa forma, considerações sobre o desenvolvimento da
3027 comunidade poderão se tornar parte integrante das principais atividades das organizações.
- 3028 Uma organização contribui para o desenvolvimento por meio do cumprimento às leis e regulamentos. Em
3029 algumas circunstâncias, a operação de grupos da comunidade fora da estrutura legal pretendida é
3030 consequência da pobreza ou das condições de desenvolvimento. Nessas circunstâncias, recomenda-se que
3031 a organização envolvida com grupos que operam fora da estrutura legal vise o combate à pobreza e a
3032 promoção do desenvolvimento. Recomenda-se, também, que a organização busque criar oportunidades que
3033 permitam a esses grupos atingir um maior e, por fim, total cumprimento da legislação, principalmente no
3034 tocante a relações econômicas.
- 3035 **6.8.7.2 Ações e expectativas relacionadas**
- 3036 Recomenda-se que a organização:
- 3037 — considere o impacto socioeconômico de entrar ou sair de uma comunidade, inclusive impactos nos
3038 recursos básicos necessários para o desenvolvimento sustentável da comunidade;
- 3039 — considere o apoio a iniciativas apropriadas para estimular a diversificação de atividades econômicas
3040 existentes na comunidade;
- 3041 — considere dar preferência a fornecedores locais de produtos e serviços e contribua para o
3042 desenvolvimento de fornecedores locais sempre que possível e praticável;
- 3043 — considere a implementação de iniciativas para fortalecer a capacidade e as oportunidades dos
3044 fornecedores locais para contribuir com cadeias de valor, dando atenção especial aos grupos
3045 desfavorecidos dentro da comunidade;
- 3046 — considere o apoio a organizações para que operem dentro da estrutura legal apropriada;
- 3047 — se engaje em atividades econômicas com organizações que, devido a um baixo nível de
3048 desenvolvimento, tenham dificuldade em cumprir as exigências legais somente quando:
- 3049 — o motivo seja combater a pobreza;
- 3050 — as atividades dessas organizações sejam coerentes com os direitos humanos e haja uma expectativa
3051 razoável de que essas organizações irão consistentemente caminhar para conduzir suas atividades
3052 dentro da estrutura legal apropriada;
- 3053 — considere a contribuição com programas e parcerias que deem suporte aos membros da comunidade,
3054 principalmente as mulheres, para criar negócios e cooperativas, melhorar a produtividade, promover o
3055 empreendedorismo e estimular o uso eficiente dos recursos disponíveis. Tais programas poderiam, por
3056 exemplo, fornecer treinamento em planejamento administrativo, marketing, padrões de qualidade
3057 exigidos para se tornar fornecedor, administração e suporte técnico, acesso a financiamento e facilitação
3058 de sociedades em empreendimentos;
- 3059 — considere maneiras apropriadas de tornar oportunidades de fornecimento mais facilmente acessíveis a
3060 organizações da comunidade através, por exemplo, de capacitação sobre especificações técnicas e
3061 disponibilização de informações sobre oportunidades de fornecimento;
- 3062 — considere o apoio a organizações e pessoas que tragam produtos e serviços necessários à comunidade,
3063 que possam também gerar empregos locais, assim como vínculos com os mercados locais, regionais e
3064 urbanos que sejam benéficos ao bem estar da comunidade;

3065 — considere maneiras apropriadas de ajudar no desenvolvimento de associações locais de
3066 empreendedores; e

3067 — cumpra com suas responsabilidades fiscais e forneça às autoridades as informações necessárias para
3068 determinação exata dos impostos devidos.

3069 **6.8.8 Questão 6 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Saúde**

3070 **6.8.8.1 Descrição da questão**

3071 A saúde é um elemento essencial da vida na sociedade e é um direito humano reconhecido. Ameaças à
3072 saúde pública poderão ter impactos graves nas comunidades e poderão dificultar seu desenvolvimento.
3073 Dessa forma, recomenda-se que todas as organizações, grandes e pequenas, respeitem o direito à saúde e
3074 contribuam, dentro de suas possibilidades e conforme apropriado, à promoção da saúde por meio da
3075 prevenção ou, se necessário, mitigação de quaisquer danos à comunidade (vide também 6.5 e 6.7.4). Isso
3076 poderá incluir a participação em campanhas de saúde pública. Recomenda-se, também, que contribuam,
3077 quando possível, com a melhoria do acesso aos serviços de saúde. Mesmo em países em que é papel do
3078 Estado fornecer um sistema de saúde pública, todas as organizações poderão considerar a contribuição para
3079 a saúde nessas comunidades. Um alto nível de saúde na comunidade reduz o ônus para o setor público e
3080 contribui para um bom ambiente socioeconômico para todas as organizações.

3081 **6.8.8.2 Ações e expectativas relacionadas**

3082 Recomenda-se que a organização:

3083 — busque minimizar ou eliminar impactos negativos na saúde causados por quaisquer processos de
3084 produção, produtos ou serviços fornecidos pela organização;

3085 — considere a promoção da boa saúde, contribuindo, por exemplo, para o acesso a medicamentos e
3086 vacinação e incentivando estilos de vida saudáveis, inclusive exercícios e boa nutrição, por meio do
3087 diagnóstico precoce de doenças e do desestímulo ao consumo de produtos e substâncias prejudiciais à
3088 saúde. Recomenda-se que seja dada especial atenção à nutrição da criança;

3089 — considere a conscientização sobre ameaças à saúde e as principais doenças e sua prevenção, tais
3090 como, de acordo com as circunstâncias e prioridades locais, HIV/AIDS, câncer, malária, tuberculose e
3091 obesidade; e

3092 — considere o apoio ao acesso a serviços essenciais de saúde e à água limpa e saneamento adequado
3093 como forma de prevenir doenças.

3094 **6.8.9 Questão 7 do envolvimento comunitário e desenvolvimento: Investimento social**

3095 **6.8.9.1 Descrição da questão**

3096 O investimento social ocorre quando as organizações investem seus recursos em infraestrutura e outros
3097 programas que visam melhorar os aspectos sociais da vida da comunidade. Entre os tipos de investimento
3098 social, há projetos relacionados a educação, treinamento, cultura, saúde, geração de renda, desenvolvimento
3099 de infraestrutura, melhoria do acesso à informação ou qualquer outra atividade que venha a promover
3100 desenvolvimento econômico ou social.

3101 Ao identificar oportunidades de investimento social, recomenda-se que a organização alinhe sua contribuição
3102 com as necessidades e prioridades das comunidades em que opera, levando em conta prioridades definidas
3103 por formuladores de política locais e nacionais. A troca de informações, consultas e negociações são
3104 ferramentas úteis para uma abordagem participativa para identificar e implementar investimentos sociais
3105 (vide 6.8.2).

3106 Os investimentos sociais não excluem a filantropia (por exemplo, concessões de financiamento, voluntariado
3107 e doações). Recomenda-se, no entanto, que essas ações estejam alinhadas com objetivos locais e nacionais
3108 de capacitação e focadas em programas ou projetos de desenvolvimento.

3109 É recomendado também que as organizações estimulem o envolvimento da comunidade na concepção e
3110 implementação de projetos, uma vez que isso poderá ajudar os projetos a sobreviver e prosperar quando a

ISO/DIS 26000

3111 organização não estiver mais envolvida. Os investimentos sociais deveriam priorizar projetos que sejam
3112 viáveis no longo prazo e que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

3113 **6.8.9.2 Ações e expectativas relacionadas**

3114 Recomenda-se que a organização:

3115 — leve em conta a promoção do desenvolvimento da comunidade ao planejar projetos de investimento
3116 social. Todas as ações deveriam ampliar as oportunidades para os cidadãos, por exemplo, ao aumentar
3117 a compra de fornecedores e a terceirização locais visando o desenvolvimento local;

3118 — evite ações que perpetuem a dependência da comunidade das atividades filantrópicas, da presença ou
3119 apoio permanente da organização;

3120 — avalie as iniciativas existentes relacionadas à comunidade, retroalimente a comunidade e a organização
3121 com informações sobre seu sucesso e adequação, e identifique as melhorias que podem ser feitas;

3122 — considere a contribuição a programas que deem acesso a alimentos e outros produtos essenciais para
3123 grupos vulneráveis ou discriminados e pessoas de baixa renda, levando em conta a importância da
3124 contribuição para que eles tenham mais capacitação, recursos e oportunidades. Recomenda-se que seja
3125 dada especial atenção à nutrição da criança.

3126 **7 Orientações sobre a integração da responsabilidade social em toda a organização**

3127 **7.1 Geral**

3128 As seções anteriores dessa Norma Internacional identificaram os princípios, temas centrais e questões da
3129 responsabilidade social. Essa seção fornece orientações sobre como colocar a responsabilidade social em
3130 prática na organização. Na maioria dos casos, as organizações podem aproveitar seus sistemas, políticas,
3131 estruturas e redes já existentes para isso, embora algumas atividades provavelmente serão conduzidas de
3132 novas formas ou considerando-se uma variedade maior de fatores.

3133 Algumas organizações poderão já ter criado técnicas para a introdução de novas abordagens em suas
3134 atividades, bem como sistemas de comunicação e avaliações internas eficazes. Outras poderão ter sistemas
3135 de governança organizacional ou outros aspectos de responsabilidade social menos desenvolvidos. As
3136 orientações abaixo pretendem ajudar todas as organizações, onde quer que se encontrem no processo, a
3137 integrar a responsabilidade social em seu modo de operação.

3138 **7.2 Relação das características da organização com a responsabilidade social**

3139 A análise de como as características principais da organização se relacionam com a responsabilidade social
3140 pode ser útil para a obtenção de uma base sólida para integrar a responsabilidade social em toda a
3141 organização (vide Seção 5). Essa análise irá ajudar também a determinar as questões relevantes de
3142 responsabilidade social da organização dentro de cada tema central e a identificar as partes interessadas da
3143 organização.

3144 Recomenda-se que a análise inclua, quando adequado, fatores como:

3145 — tipo de organização, propósito, natureza das operações e porte;

3146 — locais em que a organização opera, informando:

3147 — se há uma estrutura jurídica sólida que regule muitas das atividades relacionadas à responsabilidade
3148 social;

3149 — características sociais, ambientais e econômicas das áreas de operação;

3150 — características da força de trabalho ou empregados da organização, inclusive mão-de-obra contratada;

3151 — organizações setoriais em que a organização participa, informando:

- 3152 — atividades relacionadas à responsabilidade social realizadas por essas organizações;
- 3153 — códigos ou outros requisitos relacionados à responsabilidade social promovidos por essas
3154 organizações;
- 3155 — preocupações das partes interessadas internos e externos relevantes à responsabilidade social;
- 3156 — estruturas para processos decisórios da organização e sua natureza;
- 3157 — cadeia de valor da organização.
- 3158 Também é importante que a organização esteja ciente das atitudes, nível de comprometimento e
3159 compreensão atuais de sua liderança no que se refere a responsabilidade social. O quanto a organização
3160 compreende os princípios, temas e benefícios da responsabilidade social irá ajudar muito em sua integração
3161 em toda a organização e em sua esfera de influência.
- 3162 **7.3 Compreensão da responsabilidade social da organização**
- 3163 **7.3.1 Determinação da relevância e significância dos temas centrais e questões para a organização**
- 3164 **7.3.1.1 Determinação da relevância**
- 3165 Todos os temas centrais, mas não todas as questões, têm relevância para todas as organizações. O grau de
3166 relevância dos temas centrais e de suas questões depende da natureza, porte e localização da organização.
- 3167 Em uma análise inicial da significância dos temas centrais e da relevância das questões, seria benéfica a
3168 adoção de uma visão bem ampla de relevância. Será relativamente mais fácil posteriormente afunilar a lista
3169 de questões relevantes para as de maior importância para a organização. Para iniciar o processo de
3170 identificação, é recomendado que a organização, quando adequado:
- 3171 — faça uma lista completa de suas atividades;
- 3172 — identifique as partes interessadas (vide 5.3);
- 3173 — identifique as atividades da própria organização e das organizações dentro de sua esfera de influência.
3174 As atividades de fornecedores e terceirizados podem ter impacto na responsabilidade social da
3175 organização;
- 3176 — determine quais temas centrais e questões poderiam vir à tona quando a organização e outros dentro da
3177 cadeia de valor realizam essas atividades, levando em conta a legislação aplicável;
- 3178 — examine todas as formas em que as decisões e atividades da organização podem provocar impactos nas
3179 partes interessadas e no desenvolvimento sustentável;
- 3180 — identifique as expectativas da sociedade de comportamento responsável com relação a esses impactos;
- 3181 — identifique todas as questões de responsabilidade social que se relacionam às atividades cotidianas e as
3182 que surgem apenas ocasionalmente sob circunstâncias muito específicas.
- 3183 Embora a organização possa achar que compreende as expectativas da sociedade em relação à
3184 responsabilidade social (vide 5.2.3), é recomendado que a organização considere envolver as partes
3185 interessadas no processo de identificação para ampliar a perspectiva sobre os temas centrais e questões. É
3186 importante reconhecer, entretanto, que as questões poderão ser relevantes mesmo quando as partes
3187 interessadas não conseguirem identificá-las.
- 3188 Em alguns casos, a organização poderá pensar que, pelo fato de operar em uma área em que a legislação
3189 cobre os temas centrais de responsabilidade social, o cumprimento da lei será suficiente para assegurar que
3190 todos os aspectos relevantes desses temas estarão cobertos. Um estudo cuidadoso dos temas centrais e
3191 questões na Seção 6 poderá revelar, entretanto, que algumas questões relevantes não estão
3192 regulamentadas ou estão cobertas por regulamentos que não são fiscalizados adequadamente, não são
3193 explícitos ou suficientemente detalhados.

ISO/DIS 26000

3194 Até para temas centrais ou questões cobertas pela legislação, atender ao espírito da lei poderá, em alguns
3195 casos, envolver ações que vão além do simples cumprimento. Por exemplo, embora algumas leis e
3196 regulamentos ambientais limitem emissões atmosféricas ou poluentes da água a quantidades ou níveis
3197 específicos, a organização socialmente responsável irá provavelmente se esforçar para usar as melhores
3198 práticas e reduzir ainda mais esses poluentes ou mudar seus processos para eliminar completamente tais
3199 emissões.

3200 7.3.1.2 Determinação da significância

3201 Uma vez que a organização tenha identificado as inúmeras questões relevantes a suas atividades,
3202 recomenda-se que ela analise cuidadosamente as questões identificadas e desenvolva critérios para decidir
3203 que temas centrais e questões têm maior relevância e são mais importantes para a organização.
3204 Recomenda-se que esses critérios incluam:

- 3205 — extensão do impacto do tema central ou questão nas partes interessadas e no desenvolvimento
3206 sustentável;
- 3207 — possíveis consequências de se tomar medidas ou deixar de tomar medidas em relação ao tema central
3208 ou questão;
- 3209 — nível de preocupação das partes interessadas sobre o tema central ou questão;
- 3210 — possível consequência de uma determinada medida em comparação com os recursos necessários para
3211 sua implementação;
- 3212 — desempenho atual da organização em comparação com leis e regulamentos, normas internacionais,
3213 normas internacionais de comportamento, tecnologia de ponta e melhores práticas existentes.

3214 7.3.2 Esfera de influência da organização

3215 7.3.2.1 Avaliação da esfera de influência da organização

3216 Além de ser responsável por suas próprias atividades, há situações em que a organização tem capacidade
3217 de influenciar as decisões ou comportamento daqueles com quem se relaciona (vide 5.2.3). A influência
3218 dependerá de uma série de fatores, como proximidade física, escopo, tempo e força da relação. Ao promover
3219 a responsabilidade social, haverá situações em que a capacidade da organização de influenciar outros será
3220 acompanhada pela responsabilidade de exercer essa influência.

3221 A influência da organização provém de fontes como:

- 3222 — **composição acionária e governança** Inclui a natureza e extensão da composição acionária ou
3223 representação, se houver, da alta direção da organização.
- 3224 — **relação econômica** Inclui a influência baseada no nível de dependência econômica envolvida: quanto
3225 maior o interesse ou dependência, maior a influência.
- 3226 — **autoridade legal / política** Baseia-se, por exemplo, em dispositivos legais estabelecidos em contratos ou
3227 existência de um instrumento legal outorgando à organização a capacidade de exigir certos
3228 comportamentos de outros.
- 3229 — **opinião pública** Inclui a capacidade da organização de influenciar a opinião pública e o impacto da
3230 opinião pública naqueles que ela está tentando influenciar.

3231 7.3.2.2 Exercício da influência

3232 A organização pode exercer sua influência sobre outros tanto para fortalecer os impactos positivos no
3233 desenvolvimento sustentável como para minimizar os impactos negativos, ou ambos os casos. É provável
3234 que um alto nível de influência geralmente corresponda a um alto nível de responsabilidade de exercer essa
3235 influência. A responsabilidade da organização de exercer influência sobre outra é, entretanto, relacionada
3236 também com os possíveis impactos das atividades da segunda. Quanto mais alto o potencial de impactos,
3237 mais alto o nível de responsabilidade de exercer influência para minimizar esses impactos. Recomenda-se
3238 cautela na avaliação de tais impactos.

- 3239 Os métodos para exercer influência incluem:
- 3240 — estabelecer cláusulas contratuais ou incentivos;
 - 3241 — compartilhar conhecimento e informações;
 - 3242 — conduzir projetos conjuntos;
 - 3243 — empreender lobbies responsáveis e usar relações com a mídia;
 - 3244 — promover boas práticas;
 - 3245 — estabelecer parcerias com associações setoriais, organizações e outros.
- 3246 A organização pode exercer influência por meio de suas escolhas de bancos, seguradoras, fornecedores de
3247 planos de pensão para seus empregados e outros investimentos. Recomenda-se que a organização
3248 considere os aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa e a responsabilidade social das
3249 organizações nas quais investe ou pretende investir. Por meio das decisões que toma e das informações que
3250 fornece a suas partes interessadas sobre o fundamento de suas decisões, a organização pode influenciar
3251 tanto as instituições financeiras como suas partes interessadas.
- 3252 Recomenda-se que, ao exercer influência, a organização seja sempre orientada por comportamento ético e
3253 outros princípios e práticas de responsabilidade social (vide Seções 4 e 5). Ao exercer sua influência, é
3254 recomendado que a organização antes considere o estabelecimento de um diálogo visando aumentar a
3255 conscientização sobre responsabilidade social e incentivar o comportamento socialmente responsável. Se o
3256 diálogo não for eficaz, é recomendado que ações alternativas sejam adotadas, inclusive a mudança da
3257 natureza da relação.
- 3258 Quando a organização tiver um nível muito alto de influência sobre outros, sua responsabilidade de agir pode
3259 ser semelhante à responsabilidade que existe onde ela, de fato, tem controle.
- 3260 **7.3.3 Estabelecimento de prioridades para abordar temas centrais e questões**
- 3261 Recomenda-se que a organização determine prioridades de ação baseadas em seus planos para integrar a
3262 responsabilidade social em toda a organização e em suas práticas cotidianas. As prioridades tendem a variar
3263 com o tempo. Recomenda-se que a organização envolva as partes interessadas na identificação de
3264 prioridades (vide 5.3).
- 3265 Recomenda-se que seja dada alta prioridade a questões e ações que tenham implicações significativas no
3266 desenvolvimento sustentável. A organização poderá também atribuir alta prioridade a ações que possam ter
3267 consequências importantes na responsabilidade social da organização. Recomenda-se que a base para
3268 atribuir alta prioridade a questões e ações inclua as seguintes considerações:
- 3269 — alta prioridade baseada na significância para o desenvolvimento sustentável deveria ser atribuída a
3270 questões e ações relacionadas a:
 - 3271 — cumprimento de leis e normas internacionais de comportamento;
 - 3272 — possíveis violações dos direitos humanos;
 - 3273 — práticas que possam pôr em risco a vida ou saúde;
 - 3274 — práticas que possam afetar gravemente o meio ambiente;
 - 3275 — questões em que o desempenho da organização esteja muito abaixo das melhores práticas;
 - 3276 — alta prioridade baseada nas consequências que questões ou ações possam ter na responsabilidade
3277 social da organização poderiam ser atribuídas a ações que:
 - 3278 — levarão muito tempo para se tornarem eficazes;
 - 3279 — sejam de preocupação imediata das partes interessadas;

ISO/DIS 26000

- 3280 — possam melhorar significativamente a capacidade da organização de atingir objetivos importantes;
- 3281 — tenham implicações de custo significativas se não tratadas rapidamente;
- 3282 — possam ser implementadas rápida e facilmente e sejam, portanto, úteis no aumento da
3283 conscientização e motivação para ações de responsabilidade social dentro da organização.
- 3284 A ordem das prioridades irá variar entre organizações.
- 3285 Além de estabelecer prioridades para a ação imediata, a organização pode estabelecer prioridades para a
3286 consideração de questões que sejam relevantes para as atividades que a organização espera realizar no
3287 futuro, tais como construção de prédios, contratação de pessoal, contratação de terceirizados ou atividades
3288 de captação de recursos. As considerações prioritárias se tornarão, então, parte do planejamento dessas
3289 atividades futuras.
- 3290 Recomenda-se que as prioridades sejam revistas e atualizadas de tempos em tempos, conforme a
3291 necessidade da organização.
- 3292 **7.4 Práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização**
- 3293 **7.4.1 Como trazer a responsabilidade social para os sistemas e procedimentos da organização**
- 3294 Uma forma importante e eficaz de integrar a responsabilidade social em toda a organização é por meio da
3295 governança da organização, sistema pelo qual suas decisões são tomadas e implementadas em busca de
3296 seus objetivos.
- 3297 Recomenda-se que a organização conscienciosa e metodicamente gerencie seus impactos, referentes a
3298 cada tema central e monitore os impactos das organizações dentro de sua esfera de influência, de modo a
3299 minimizar o risco de danos sociais e ambientais. Ao tomar decisões, inclusive as relacionadas a novas
3300 atividades, recomenda-se que a organização considere os prováveis impactos dessas decisões em outros.
3301 Ao fazê-lo, é recomendado que ela considere as melhores formas de minimizar os impactos negativos de
3302 suas atividades e de aumentar os impactos benéficos de seu comportamento na sociedade e no meio
3303 ambiente. Os recursos e planejamento necessários para esse fim deveriam ser levados em conta quando as
3304 decisões forem tomadas.
- 3305 Recomenda-se que a organização assegure que os princípios de responsabilidade social (vide Seção 4)
3306 estejam sendo aplicados em sua governança e refletidos em sua estrutura e cultura. Recomenda-se que a
3307 organização reavalie procedimentos e processos em intervalos adequados para assegurar que eles levam
3308 em conta a responsabilidade social da organização.
- 3309 Alguns procedimentos úteis poderão incluir:
- 3310 — aplicação de práticas de gestão estabelecidas para tratar a responsabilidade social da organização;
- 3311 — identificação de como os princípios de responsabilidade social e os temas centrais e questões aplicam-se
3312 às diferentes áreas da organização;
- 3313 — estabelecimento de metas específicas de curto prazo para traduzir objetivos em sua aplicação prática;
- 3314 — determinação e alocação de recursos suficientes para que as metas possam ser atingidas;
- 3315 — se adequado ao porte e natureza da organização, criação de departamentos ou grupos internos para
3316 avaliar e revisar procedimentos operacionais para que sejam consistentes com os princípios e temas
3317 centrais de responsabilidade social;
- 3318 — consideração da responsabilidade social ao conduzir as operações da organização;
- 3319 — incorporação da responsabilidade social em práticas de compras e de investimento;
- 3320 — inclusão de questões de responsabilidade social na gestão de recursos humanos e outras funções
3321 organizacionais.

3322 Os valores e cultura existentes na organização podem ter um efeito significativo na facilidade e velocidade
3323 com que a responsabilidade social pode ser integrada plenamente em toda a organização. Para algumas
3324 organizações, em que valores e cultura já estão estreitamente alinhados com os da responsabilidade social,
3325 o processo de integração poderá ser bastante direto. Em outras, algumas áreas poderão não reconhecer os
3326 benefícios da responsabilidade social e poderão oferecer resistência à mudança. Esforços sistemáticos por
3327 um longo período poderão ser necessários para integrar uma abordagem socialmente responsável nessas
3328 áreas.

3329 Também é importante reconhecer que o processo de integração da responsabilidade social em toda a
3330 organização não ocorre todo de uma vez ou na mesma velocidade para todos os temas centrais e questões.
3331 Poderá ser útil o desenvolvimento de um plano para abordar algumas questões de responsabilidade social no
3332 curto prazo e outras no longo prazo. Recomenda-se que esse plano seja realista e leve em conta as
3333 competências da organização, os recursos disponíveis e a prioridade das questões (vide 7.3.3).

3334 **7.4.2 Determinação da direção da organização rumo à responsabilidade social**

3335 As declarações e ações da liderança da organização e os propósitos, aspirações, valores, ética e estratégia
3336 da organização determinam sua direção. Para tornar a responsabilidade social uma parte importante e
3337 efetiva do funcionamento da organização, é recomendado que ela esteja refletida nesses aspectos da
3338 organização.

3339 Recomenda-se que a organização determine sua direção tornando a responsabilidade social parte integrante
3340 de suas políticas, cultura organizacional, estratégias, estruturas e operações. Algumas formas de se realizar
3341 são:

3342 — incluir nas aspirações ou declaração de visão da organização referências a como pretende que a
3343 responsabilidade social influencie suas atividades;

3344 — incorporar em seu propósito ou declaração de missão referências específicas, claras e concisas a
3345 aspectos importantes de responsabilidade social, inclusive os princípios e questões de responsabilidade
3346 social que ajudam a determinar o *modus operandi* da organização;

3347 — adotar códigos de conduta ou de ética por escrito que especifiquem o compromisso da organização com
3348 a responsabilidade social, traduzindo os princípios e valores em declarações sobre comportamento
3349 adequado. Recomenda-se que tais códigos sejam baseados nos princípios de responsabilidade social da
3350 Seção 4 e nas orientações da Seção 6.

3351 — incluir a responsabilidade social como um elemento essencial na estratégia da organização por meio de
3352 sua integração nos sistemas, políticas, processos e comportamento em processos decisórios;

3353 — traduzir as prioridades de ação em relação a temas centrais e questões em objetivos organizacionais
3354 gerenciáveis com estratégias, processos e prazos. Recomenda-se que os objetivos sejam específicos e
3355 mensuráveis ou verificáveis. Contribuições das partes interessadas poderão ser valiosas nesse processo.
3356 Recomenda-se que os planos detalhados para se alcançar os objetivos, incluindo responsabilidades,
3357 cronogramas, orçamentos e o efeito de outras atividades da organização, sejam um elemento importante
3358 no estabelecimento dos objetivos e das estratégias para seu atingimento.

3359 **7.4.3 Conscientização e desenvolvimento de competências para a responsabilidade social**

3360 Trazer a responsabilidade social para todos os aspectos da organização envolve compromisso e
3361 compreensão em todos os níveis da organização. Nos estágios iniciais dos esforços da organização
3362 relacionados a responsabilidade social, é recomendado que o foco da conscientização seja uma
3363 compreensão cada vez maior dos aspectos da responsabilidade social, inclusive os princípios, temas centrais
3364 e questões.

3365 Recomenda-se que o comprometimento e a compreensão comecem pela alta direção da organização. A
3366 compreensão dos benefícios da responsabilidade social para a organização pode desempenhar um papel
3367 fundamental no comprometimento da liderança da organização. Portanto, é recomendado que sejam feitos
3368 esforços para que a liderança da organização atinja uma compreensão profunda das implicações e
3369 benefícios da responsabilidade social.

3370 Alguns empregados e algumas áreas da organização irão mostrar-se mais interessados e receptivos para

ISO/DIS 26000

3371 adotar ações de responsabilidade social do que outros. A organização poderá achar conveniente focar seus
3372 esforços iniciais nessas áreas receptivas para demonstrar o que a responsabilidade social significa na
3373 prática.

3374 A criação de uma cultura de responsabilidade social na organização poderá levar bastante tempo, mas a
3375 perseverança e o trabalho a partir de valores e culturas já existentes têm se mostrado eficaz em muitas
3376 organizações.

3377 O desenvolvimento de competências para a implementação de práticas de responsabilidade social poderá
3378 envolver o fortalecimento ou o desenvolvimento de habilidades em algumas áreas da atividade, tais como
3379 engajamento das partes interessadas, e o aumento do conhecimento e da compreensão da aplicação dos
3380 temas centrais. Recomenda-se que os conhecimentos e habilidades já existentes das pessoas da
3381 organização sejam aproveitados. Quando adequado, é recomendado que o desenvolvimento de
3382 competências e a capacitação de gerentes e trabalhadores da cadeia de suprimentos sejam contemplados.
3383 Um treinamento específico poderá ser útil para algumas questões.

3384 Para que a responsabilidade social seja integrada de forma eficaz, a organização poderá identificar a
3385 necessidade de mudanças nos processos decisórios e na governança visando promover maior liberdade,
3386 autoridade e motivação para sugestão de novas abordagens e ideias. A organização também poderá
3387 descobrir que precisa melhorar suas ferramentas de monitoramento e medição de alguns aspectos de seu
3388 desempenho.

3389 Educação e aprendizagem contínua são fundamentais na conscientização e desenvolvimento de
3390 competências para a responsabilidade social. Nesse sentido, a Educação para o Desenvolvimento
3391 Sustentável está definindo uma nova maneira de empoderar pessoas para tratar de questões de
3392 responsabilidade social ao incentivá-las a respeitar valores que promovam ações vigorosas e proativas [122].

3393 **7.5 Comunicação sobre responsabilidade social**

3394 **7.5.1 O papel da comunicação na responsabilidade social**

3395 Muitas práticas relacionadas à responsabilidade social irão envolver alguma forma de comunicação interna e
3396 externa. A comunicação é vital em várias funções da responsabilidade social, entre as quais:

- 3397 — demonstrar responsabilidade e transparência;
- 3398 — ajudar a engajar e estabelecer o diálogo com as partes interessadas;
- 3399 — abordar requisitos legais e outros para a divulgação de informações relacionadas à responsabilidade
3400 social;
- 3401 — mostrar como a organização está cumprindo seus compromissos de responsabilidade social e
3402 respondendo aos interesses das partes interessadas e às expectativas da sociedade em geral;
- 3403 — conscientizar tanto dentro como fora da organização sobre suas estratégias e objetivos, planos,
3404 desempenho e desafios de responsabilidade social;
- 3405 — fornecer informações sobre os impactos das atividades, produtos e serviços da organização, inclusive
3406 detalhes de como os impactos mudam ao longo do tempo;
- 3407 — ajudar a engajar e motivar empregados e outros para apoiar as atividades de responsabilidade social da
3408 organização;
- 3409 — facilitar a comparação com organizações pares, o que pode estimular melhoria de desempenho em
3410 responsabilidade social;
- 3411 — fortalecer a reputação da organização no que se refere a ação responsável, franqueza, integridade e
3412 prestação de contas para fortalecer a confiança das partes interessadas na organização.

3413 **7.5.2 Características das informações relacionadas à responsabilidade social**

3414 Recomenda-se que as informações relacionadas a responsabilidade social sejam:

- 3415 — **completas** Recomenda-se que as informações abordem todas as atividades e impactos significativos
3416 relacionados à responsabilidade social.
- 3417 — **compreensíveis** Recomenda-se que as informações sejam fornecidas considerando-se o conhecimento
3418 e nível cultural, social, educacional e econômico daqueles envolvidos na comunicação. É recomendado
3419 que tanto a linguagem usada como a maneira de apresentar o material, inclusive sua organização, sejam
3420 acessíveis às partes interessadas a quem as informações são destinadas.
- 3421 — **responsivas** Recomenda-se que as informações respondam aos interesses das partes interessadas.
- 3422 — **exatas** Recomenda-se que as informações sejam factualmente corretas e que forneçam detalhes
3423 suficientes para que sejam úteis e adequadas a seus propósitos.
- 3424 — **equilibradas** Recomenda-se que as informações sejam equilibradas e justas e que não omitam
3425 informações negativas relevantes referentes a impactos das atividades da organização.
- 3426 — **oportunas** Informações desatualizadas podem ser enganosas. Quando as informações descrevem
3427 atividades durante um período de tempo específico, a identificação do período coberto permitirá que as
3428 partes interessadas comparem o desempenho da organização com seu desempenho anterior e até
3429 mesmo com o desempenho de outras organizações.
- 3430 — **acessíveis** Recomenda-se que as informações sobre questões específicas estejam disponíveis para as
3431 partes interessadas envolvidos.
- 3432 **7.5.3 Tipos de comunicação sobre responsabilidade social**
- 3433 Há muitos tipos diferentes de comunicação sobre responsabilidade social. Alguns exemplos incluem:
- 3434 — reuniões ou conversas com partes interessadas;
- 3435 — comunicação com partes interessadas sobre questões ou projetos específicos de responsabilidade
3436 social. Recomenda-se que, quando possível e adequado, essa comunicação envolva diálogo com partes
3437 interessadas;
- 3438 — comunicação com a alta direção e empregados da organização para conscientização geral sobre
3439 responsabilidade social e atividades relacionadas. Essa comunicação é normalmente mais eficaz quando
3440 envolve diálogo;
- 3441 — atividades em equipe focadas na integração da responsabilidade social em toda a organização;
- 3442 — comunicação com partes interessadas sobre reivindicações relativas à responsabilidade social de
3443 atividades, produtos e serviços. Essas reivindicações poderão ser avaliadas por meio de revisão e
3444 verificação interna. Para fortalecimento da credibilidade, essas reivindicações poderão ser avaliadas por
3445 verificação externa. Recomenda-se que, quando adequado, a comunicação forneça oportunidades para
3446 retroalimentação das partes interessadas;
- 3447 — comunicação com fornecedores sobre exigências das práticas de compra relacionadas à
3448 responsabilidade social;
- 3449 — comunicação com o público sobre emergências que tenham implicações para a responsabilidade social.
3450 Antes das emergências ocorrerem, é recomendado que a comunicação vise aumentar a conscientização
3451 e a prontidão. Durante as emergências, é recomendado que a comunicação mantenha as partes
3452 interessadas informados e forneça dados sobre ações adequadas;
- 3453 — comunicação relacionada a produtos, tais como rotulagem de produtos, informações sobre produtos e
3454 outras informações ao consumidor. Oportunidades para feedback poderão melhorar essa forma de
3455 comunicação;
- 3456 — artigos sobre aspectos da responsabilidade social em revistas ou *newsletters* destinados a organizações
3457 pares;
- 3458 — propagandas ou outras declarações públicas para promover algum aspecto da responsabilidade social;

ISO/DIS 26000

- 3459 — apresentação para apreciação por órgãos do governo ou disponibilização para consulta pública;
- 3460 — relatórios públicos periódicos com oportunidade para retroalimentação partes interessadas (vide Box 15).
- 3461 Há muitos métodos e meios diferentes que poderão ser usados para comunicação, entre os quais reuniões,
- 3462 eventos públicos, fóruns, relatórios, *newsletters*, revistas, posters, publicidade, cartas, correio de voz,
- 3463 performances ao vivo, vídeos, sites na Internet, *podcasts* (transmissão de áudio pela Internet), blogs (fóruns
- 3464 de discussão na Internet), encartes em produtos e rótulos. A comunicação também poderá ser feita pela
- 3465 mídia por meio de *press releases*, entrevistas, editoriais e artigos.

3466 **Box 15 – Elaboração de relatórios de responsabilidade social**

- 3467 Recomenda-se que a organização, em intervalos adequados, relate sobre seu desempenho em
- 3468 responsabilidade social às partes interessadas afetadas. Um crescente número de organizações relata
- 3469 periodicamente às partes interessadas sobre seu desempenho em responsabilidade social. O relato às
- 3470 partes interessadas pode ser feito de muitas formas, como reuniões com eles, cartas descrevendo as
- 3471 atividades da organização relacionadas à responsabilidade social durante um determinado período,
- 3472 informações em site na Internet e relatórios periódicos de responsabilidade social.

- 3473 Ao relatar às partes interessadas, é recomendado que a organização inclua informações sobre seus objetivos
- 3474 e desempenho nos temas centrais e questões relevantes de responsabilidade social. Recomenda-se que ela
- 3475 descreva como e quando as partes interessadas estiveram envolvidos no processo de elaboração do
- 3476 relatório de responsabilidade social da organização.

- 3477 Recomenda-se que a organização forneça um quadro correto e completo de seu desempenho em
- 3478 responsabilidade social, inclusive realizações e dificuldades e como essas dificuldades serão enfrentadas.

- 3479 A organização poderá escolher cobrir suas atividades como um todo de uma só vez ou relatar as atividades
- 3480 de um local ou unidade separadamente. Grupos da comunidade costumam considerar relatórios menores e
- 3481 localizados mais úteis do que um relatório geral sobre toda a organização.

- 3482 A publicação de um relatório de responsabilidade social pode ser um aspecto valioso das atividades da
- 3483 organização relacionadas à responsabilidade social. Recomenda-se que a organização atenda às seguintes
- 3484 considerações ao elaborar um relatório de responsabilidade social:
 - 3485 — Recomenda-se que o escopo e escala do relatório da organização seja compatível com o porte e a
 - 3486 natureza da organização.

 - 3487 — O nível de detalhes poderá refletir o grau de experiência da organização com esse tipo de relatório. Em
 - 3488 alguns casos, as organizações iniciam seus esforços com relatórios limitados cobrindo apenas alguns
 - 3489 temas principais e nos anos subsequentes expandem a cobertura conforme adquirem experiência e
 - 3490 obtêm dados suficientes para servir de base a um relatório mais amplo.

 - 3491 — Recomenda-se que o relatório descreva como a organização decidiu sobre as questões a serem
 - 3492 cobertas e como essas questões foram tratadas.

 - 3493 — Recomenda-se que o relatório apresente o desempenho operacional, produtos e serviços da organização
 - 3494 em um contexto de sustentabilidade mais amplo.

 - 3495 — Um relatório pode ser produzido de várias formas, dependendo da natureza da organização e das
 - 3496 necessidades de suas partes interessadas, entre as quais, versão eletrônica, versões interativas na
 - 3497 Internet ou cópias impressas. Poderá também ser um documento individual ou parte de um relatório
 - 3498 anual da organização.

- 3499 Informações adicionais sobre elaboração de relatórios de responsabilidade social podem ser obtidas de
- 3500 iniciativas e ferramentas sobre elaboração de relatórios, em nível global, nacional e/ou setorial, mencionadas
- 3501 no Anexo A (vide também 7.8 para orientações sobre como avaliar as iniciativas).

3502 **7.5.4 Diálogo com partes interessadas na comunicação sobre responsabilidade social**

- 3503 Por meio do diálogo com suas partes interessadas, a organização poderá se beneficiar com a obtenção e

3504 troca direta de informações sobre as visões das partes interessadas. Recomenda-se que a organização
3505 busque o diálogo com suas partes interessadas para:

3506 — avaliar a adequação e eficácia do conteúdo, meio, frequência e escopo da comunicação, para que
3507 possam ser aprimorados conforme necessário;

3508 estabelecer prioridades para o conteúdo da futura comunicação;

3509 — assegurar a verificação das informações relatadas pelas partes interessadas, caso essa abordagem de
3510 verificação seja usada;

3511 identificar melhores práticas.

3512 **7.6 Fortalecimento da credibilidade em relação à responsabilidade social**

3513 **7.6.1 Métodos para fortalecer a credibilidade**

3514 Há várias formas de uma organização estabelecer sua credibilidade. Uma delas é o engajamento de partes
3515 interessadas. O engajamento de partes interessadas, envolvendo o diálogo com eles, é uma forma
3516 importante de aumentar a confiança de que os interesses e intenções de todos os participantes estão
3517 compreendidos. Esse diálogo traz confiança e fortalece a credibilidade. O engajamento de partes
3518 interessadas poderá ser a base para envolvê-los na verificação das declarações da organização referentes a
3519 seu desempenho. A organização e as partes interessadas podem fazer acordos para que estas analisem
3520 periodicamente ou monitorem de alguma forma os aspectos de desempenho da organização.

3521 A credibilidade em relação a certas questões pode, algumas vezes, ser fortalecida com a participação em
3522 sistemas específicos de certificação. Foram desenvolvidas iniciativas para certificar a segurança de produtos
3523 ou certificar processos ou produtos em relação ao seu impacto ambiental, práticas trabalhistas e outros
3524 aspectos da responsabilidade social. Tais sistemas deveriam ser independentes e gozar de credibilidade. Em
3525 algumas situações, as organizações envolvem terceiros em suas atividades para gerar credibilidade. Um
3526 exemplo é a criação de comitês consultivos ou comitês de revisão constituídos por pessoas selecionadas por
3527 terem credibilidade.

3528 Por vezes, as organizações filiam-se a associações de organizações pares para estabelecer ou promover o
3529 comportamento socialmente responsável dentro de seu ramo de atividade ou de suas respectivas
3530 comunidades.

3531 **7.6.2 Fortalecimento da credibilidade de relatórios e declarações de responsabilidade social**

3532 Há muitas formas de fortalecer a credibilidade de relatórios e declarações de responsabilidade social. Elas
3533 incluem:

3534 — produzir relatórios de desempenho em responsabilidade social comparáveis tanto ao longo do tempo
3535 como com relatórios produzidos por organizações pares, reconhecendo que a natureza do relatório
3536 dependerá do tipo, porte e capacidade da organização;

3537 — fornecer uma breve explanação de por que tópicos omitidos do relatório não foram cobertos, para
3538 mostrar que a organização empreendeu esforços para cobrir todos os assuntos importantes;

3539 — usar um processo de verificação rigoroso e responsável, no qual os dados e informações são rastreados
3540 até uma fonte segura para se verificar a exatidão dos dados e informações;

3541 — usar uma pessoa ou pessoas independentes do processo de elaboração do relatório, de dentro ou de
3542 fora da organização, para realizar a verificação do processo;

3543 — publicar uma declaração dentro do relatório atestando a verificação;

3544 — usar grupos de partes interessadas que forneçam uma declaração que o relatório reflete as questões
3545 relevantes e significativas para a organização, que responde às necessidades das partes interessadas e
3546 que fornece uma cobertura completa das questões abordadas;

3547 — adotar medidas extras para ser transparente, fornecendo informações de tipo e formato que possam ser

ISO/DIS 26000

3548 facilmente verificados por outros. Por exemplo, em vez de simplesmente relatar estatísticas referentes ao
3549 desempenho, a organização poderá também disponibilizar detalhes sobre as fontes de informações e os
3550 processos usados para desenvolver as estatísticas. Em alguns casos, a organização pode aumentar a
3551 credibilidade das declarações que faz sobre sua cadeia de suprimentos informando os lugares onde
3552 realiza suas atividades;

3553 — relatar conformidade com os requisitos para elaboração de relatórios de uma organização externa;

3554 — obter selos verdes, certificação ou outra forma de reconhecimento de organismos que usam avaliações
3555 de ciclo de vida, análises ou outros sistemas baseados em critérios para avaliação, para embasar
3556 declarações sobre aspectos ambientais ou sociais de um produto ou da organização que o produziu.

3557 **7.6.3 Solução de conflitos ou desavenças entre a organização e suas partes interessadas**

3558 No curso de suas atividades de responsabilidade social, a organização poderá se deparar com conflitos ou
3559 desavenças com partes interessadas individuais ou com grupos de partes interessadas. Exemplos
3560 específicos de tipos de conflitos e mecanismos para lidar com eles são fornecidos em questões de direitos
3561 humanos (vide 6.3.7) e questões relativas ao consumidor (vide 6.7.6). Métodos formais para solução de
3562 conflitos ou desavenças normalmente fazem parte de acordos trabalhistas.

3563 Recomenda-se que a organização desenvolva mecanismos para a solução de conflitos ou desavenças com
3564 partes interessadas que sejam adequados ao tipo de conflito ou desavença e relevantes para as partes
3565 interessadas afetadas. Tais mecanismos poderão incluir:

3566 — discussões diretas com as partes interessadas afetadas;

3567 — fornecimento de informações por escrito para tratar dos mal entendidos;

3568 — fóruns em que as partes interessadas e a organização possam apresentar seus pontos de vista e buscar
3569 soluções;

3570 — procedimentos para lidar com queixas formais;

3571 — procedimentos de mediação e/ou arbitragem;

3572 — sistemas que permitam denúncia sem medo de represálias;

3573 — outros procedimentos para solucionar queixas.

3574 Recomenda-se que a organização disponibilize a suas partes interessadas informações detalhadas sobre os
3575 procedimentos disponíveis para a solução de conflitos e desavenças. Recomenda-se que esses
3576 procedimentos sejam equitativos e transparentes. Informações mais específicas sobre procedimentos
3577 relevantes referentes às questões dos direitos humanos e questões relativas ao consumidor estão descritas
3578 nos temas centrais no Capítulo 6.

3579 **7.7 Análise e aprimoramento das ações e práticas da organização relativas à** 3580 **responsabilidade social**

3581 **7.7.1 Geral**

3582 Um desempenho eficaz em responsabilidade social, como na maioria das iniciativas de uma organização,
3583 depende em parte de comprometimento, supervisão cuidadosa, avaliação e revisão das atividades
3584 realizadas, do progresso realizado, do atingimento dos objetivos identificados, dos recursos usados e outros
3585 aspectos dos esforços da organização.

3586 Um monitoramento ou observação permanente das atividades relacionadas à responsabilidade social visa
3587 principalmente assegurar que as atividades estejam ocorrendo conforme o previsto, identificar crises ou
3588 imprevistos e fazer pequenas modificações no modo como as coisas são feitas.

3589 Análises de desempenho, em intervalos adequados, poderão ser usadas para determinar o progresso em
3590 responsabilidade social, ajudar a manter os programas bem focados, identificar áreas que precisam de
3591 mudanças e contribuir para a melhoria do desempenho. As partes interessadas podem desempenhar um

3592 papel importante na análise do desempenho da organização em responsabilidade social.

3593 Além de analisar as atividades existentes, é recomendado que a organização também se mantenha ciente
3594 das mudanças em condições ou expectativas, alterações legais ou regulatórias que afetem a
3595 responsabilidade social e novas oportunidades para ampliar seus esforços em responsabilidade social. Essa
3596 subseção identifica algumas técnicas que a organização poderá usar para monitorar, analisar e melhorar seu
3597 desempenho em responsabilidade social.

3598 **7.7.2 Monitoramento de atividades de responsabilidade social**

3599 Para que se tenha confiança na eficácia e eficiência com que a responsabilidade social esteja sendo
3600 colocada em prática por todas as áreas da organização, é importante que o desempenho das atividades em
3601 andamento relacionadas a temas centrais e questões relevantes seja monitorado. O resultado desse esforço
3602 irá obviamente variar de acordo com o escopo dos temas centrais cobertos, o porte e a natureza da
3603 organização e outros fatores.

3604 Ao decidir sobre as atividades que serão monitoradas, é recomendado que a organização se concentre
3605 naquelas significativas e trabalhe para que os resultados do monitoramento sejam fáceis de compreender,
3606 confiáveis e oportunos, e que respondam às preocupações das partes interessadas.

3607 Há muitos métodos que podem ser usados para monitorar o desempenho em responsabilidade social,
3608 inclusive análises em intervalos adequados, *benchmarking* e obtenção de retroalimentação das partes
3609 interessadas. A organização poderá frequentemente conhecer melhor seus programas ao comparar suas
3610 características e desempenho com as atividades de outras organizações. Tais comparações poderão ser
3611 focadas em ações relacionadas a temas centrais específicos ou em abordagens mais amplas para integrar a
3612 responsabilidade social em toda a organização.

3613 Um dos métodos mais comuns é a medição por meio de indicadores. Indicadores são medições de aspectos
3614 específicos de desempenho. São frequentemente usados quando é muito difícil ou caro monitorar todas as
3615 atividades que constituem um programa de responsabilidade social. Eles podem, por exemplo, ser usados
3616 para monitorar ou avaliar o atingimento dos objetivos de um projeto ao longo do tempo. Recomenda-se que
3617 os indicadores sejam claros, informativos, práticos, comparáveis, precisos, confiáveis e tenham credibilidade.
3618 Detalhes adicionais completos sobre como selecionar e usar indicadores estão disponíveis em muitas
3619 referências sobre responsabilidade social e sustentabilidade.

3620 Embora indicadores que produzem resultados quantitativos sejam relativamente diretos e objetivos para se
3621 usar, podem não ser suficientes para todos os aspectos da responsabilidade social. Na área de direitos
3622 humanos, por exemplo, as visões de mulheres e homens sobre se estão sendo tratados com justiça pode ser
3623 mais significativa do que alguns indicadores quantitativos sobre discriminação. Indicadores quantitativos
3624 obtidos a partir de pesquisas ou discussão de grupos focais poderão ser combinados com indicadores
3625 qualitativos descrevendo visões, tendências, condições ou situações. Além disso, é importante reconhecer
3626 que a responsabilidade social vai além das realizações específicas de atividades mensuráveis, tais como a
3627 redução da poluição e solução de reclamações. Como a responsabilidade social é baseada em valores,
3628 aplicação de princípios de responsabilidade social e atitudes, o monitoramento poderá envolver abordagens
3629 mais subjetivas, como entrevistas, observação e outras técnicas de avaliação de comportamento e
3630 compromissos.

3631 **7.7.3 Análise do progresso e desempenho em responsabilidade social da organização**

3632 Além da supervisão e do monitoramento cotidiano das atividades relacionadas à responsabilidade social, é
3633 recomendado que a organização realize análises em intervalos adequados para determinar como está seu
3634 desempenho em relação às metas e objetivos de responsabilidade social e para identificar a necessidade de
3635 mudanças em programas e procedimentos.

3636 Essas análises costumam envolver a comparação do desempenho em relação aos temas centrais de
3637 responsabilidade social com os resultados de análises anteriores para determinar o progresso e medir o
3638 atingimento dos objetivos. Recomenda-se que incluam também o exame de aspectos de desempenho que
3639 não são tão fáceis de medir, como atitudes perante a responsabilidade social, integração da responsabilidade
3640 social em toda a organização e adesão aos princípios, declarações de valor e práticas.

3641 A participação das partes interessadas poderá ser valiosa nessas análises. Informações de partes

ISO/DIS 26000

3642 interessadas não apenas mostram à organização como as partes interessadas percebem realizações
3643 específicas de seu programa de responsabilidade social, mas também como percebem os esforços gerais da
3644 organização rumo à responsabilidade social. As partes interessadas também ajudam a organização a se
3645 manter ciente das mudanças em expectativas e atitudes da comunidade como um todo.

3646 Algumas perguntas que poderiam ser feitas durante as análises:

3647 — Os objetivos foram atingidos como previsto?

3648 — As estratégias e processos serviram aos objetivos?

3649 — O que funcionou e por quê? O que não funcionou e por quê?

3650 — Os objetivos foram adequados?

3651 — O que poderia ter sido feito melhor?

3652 — Todas as pessoas relevantes foram envolvidas?

3653 Recomenda-se que, com base nos resultados de suas análises, a organização identifique mudanças em
3654 seus programas que possam sanar deficiências e trazer melhoria de desempenho em responsabilidade
3655 social.

3656 **7.7.4 Aumento da confiabilidade da coleta e gestão de dados e informações**

3657 As organizações que precisam fornecer dados de desempenho para o governo, organizações não-
3658 governamentais, outras organizações ou para o público em geral, ou para a manutenção de bancos de dados
3659 contendo informações sensíveis podem aumentar sua confiança em seus sistemas de coleta e gestão de
3660 dados por meio de análises detalhadas dos sistemas. É recomendado que o objetivo dessas análises seja:

3661 — aumentar a confiança da organização na precisão dos dados que fornece;

3662 — melhorar a credibilidade dos dados e informações;

3663 — confirmar a confiabilidade dos sistemas de proteção da segurança e privacidade dos dados, quando
3664 relevante.

3665 Essas análises detalhadas poderão ser desencadeadas por exigências legais ou outras exigências de
3666 divulgação de dados sobre emissões de gases de efeito estufa ou outros poluentes, exigências de
3667 fornecimento de dados sobre programas de organismos de fomento ou departamentos de supervisão,
3668 condições de licenças ou alvarás ambientais e preocupações referentes à proteção da privacidade de
3669 informações como dados financeiros, médicos ou pessoais.

3670 Como parte dessas análises, é recomendado que pessoas ou grupos independentes, internos ou externos à
3671 organização, examinem as formas como os dados são coletados, registrados ou armazenados, manuseados
3672 e usados pela organização. As análises poderão ajudar a identificar vulnerabilidades em sistemas de coleta e
3673 gestão de dados que possam permitir que os dados sejam contaminados por erros ou sejam acessados por
3674 pessoas não autorizadas. Os resultados das análises podem ajudar a organização a fortalecer e melhorar
3675 seus sistemas. A precisão e confiabilidade dos dados podem também ser melhoradas por meio de um bom
3676 treinamento de seus coletores, responsabilidade clara pela sua precisão, feedback direto às pessoas que
3677 cometerem erros, e processos de qualidade de dados que comparem dados relatados com dados passados
3678 e com os de situações comparáveis.

3679 **7.7.5 Melhoria no desempenho**

3680 Com base nas análises periódicas, ou em outros intervalos adequados, é recomendado que a organização
3681 considere formas de melhorar seu desempenho em responsabilidade social. Recomenda-se que os
3682 resultados das análises sejam usados para colaborar com a melhoria contínua da responsabilidade social da
3683 organização. As melhorias poderiam envolver a modificação de metas e objetivos para refletir mudanças de
3684 condições ou aspiração de uma realização maior. O escopo das atividades e programas relacionados à
3685 responsabilidade social poderia ser ampliado. O fornecimento de recursos adicionais ou diferentes para
3686 atividades relacionadas à responsabilidade social poderia ser uma questão a se considerar. As melhorias

3687 poderiam incluir programas ou atividades que aproveitem as oportunidades recentemente identificadas.

3688 As visões das partes interessadas expressas durante as análises poderão ajudar a organização a identificar
3689 novas oportunidades e mudanças em expectativas. Isso poderá ajudar a organização a melhorar o
3690 desempenho de suas atividades de responsabilidade social.

3691 Para estimular o atingimento de metas e objetivos organizacionais, algumas organizações trazem o
3692 atingimento de objetivos específicos de responsabilidade social para suas avaliações do desempenho anual
3693 ou periódico de altos executivos e gerentes. Essas medidas enfatizam que as ações de responsabilidade
3694 social da organização pretendem ser um compromisso sério.

3695

3696

3697 **7.8 Iniciativas voluntárias de responsabilidade social**

3698 Muitas organizações têm desenvolvido iniciativas voluntárias visando ajudar outras organizações a tornarem-
3699 se socialmente mais responsáveis. Em alguns casos, a iniciativa é de fato uma organização criada para tratar
3700 expressamente de vários aspectos da responsabilidade social. O resultado é que há uma grande variedade
3701 de iniciativas disponíveis para as organizações interessadas em responsabilidade social (algumas delas
3702 agregando ou apoiando outras organizações).

3703 Algumas dessas iniciativas de responsabilidade social abordam aspectos de um ou mais temas centrais ou
3704 questões; outras abordam vários modos de integrar a responsabilidade social nas atividades e decisões da
3705 organização. Outras criam ou promovem ferramentas ou guias práticos específicos que podem ser usados
3706 para integrar a responsabilidade social em toda a organização. Algumas iniciativas desenvolvem ou
3707 promovem expectativas mínimas referentes à responsabilidade social. Essas expectativas podem tomar
3708 várias formas, como códigos de conduta, recomendações, diretrizes, declarações de princípios e declarações
3709 de valor. Algumas iniciativas foram desenvolvidas por diferentes setores em um esforço para tratar de alguns
3710 desafios específicos àquele setor. Há várias razões para um setor ter escolhido desenvolver iniciativas
3711 específicas a ele. A existência de uma iniciativa de responsabilidade social em um setor em particular não
3712 significa que aquele setor seja necessariamente mais responsável ou potencialmente mais nocivo.

3713 A organização não precisa participar de quaisquer dessas iniciativas ou usar quaisquer dessas ferramentas
3714 para ser socialmente responsável. Além disso, a participação em uma iniciativa ou o uso das ferramentas de
3715 uma iniciativa por si só não é um indicador confiável da responsabilidade social da organização. Ao avaliar as
3716 iniciativas, é recomendado que a organização esteja ciente de que nem toda iniciativa é bem vista ou tem
3717 credibilidade aos olhos das partes interessadas. Recomenda-se que a organização também determine se a
3718 iniciativa irá ajudá-la a tratar a sua responsabilidade social ou se a iniciativa é basicamente uma forma de
3719 relações públicas ou um meio de proteger a reputação de conselheiros, sócios e acionistas ou de
3720 organizações associadas. Recomenda-se que a responsabilidade social não seja tratada apenas como uma
3721 forma de gerenciar riscos. Uma consideração especialmente importante ao avaliar uma iniciativa de
3722 responsabilidade social é se ela reinterpreta unilateralmente expectativas de comportamento responsável já
3723 estabelecidas e reconhecidas.

3724 O engajamento eficaz das partes interessadas e sistemas multi-partite de governança e desenvolvimento são
3725 as principais características que distinguem algumas iniciativas de outras, reconhecendo-se que iniciativas
3726 desenvolvidas para um único setor ou tipo de organização poderão ter estruturas de governança de uma
3727 única parte.

3728 A organização poderá achar útil participar de uma ou mais iniciativas de responsabilidade social ou usar
3729 ferramentas delas. Recomenda-se que a participação leve, de uma forma ou de outra, a ações concretas
3730 dentro da organização, como a obtenção de apoio ou a aprendizagem com outros. A participação poderá ser
3731 especialmente valiosa quando a organização começar a usar ou extrair conhecimento de ferramentas ou
3732 orientações práticas que acompanham a iniciativa. A organização poderá usar iniciativas para buscar alguma
3733 forma de reconhecimento, como uma certificação ou selo. Algumas iniciativas são amplamente reconhecidas
3734 como uma base confiável para reconhecimento público do desempenho ou conformidade em relação a
3735 práticas específicas ou questões específicas. As orientações práticas fornecidas por essas iniciativas podem
3736 variar desde ferramentas de auto-avaliação até verificação externa.

3737 Recomenda-se que a organização considere os seguintes fatores para decidir sobre sua participação ou uso
3738 de uma iniciativa de responsabilidade social:

ISO/DIS 26000

- 3739 — se a iniciativa é consistente com os princípios mencionados na Seção 4;
- 3740 — se a iniciativa fornece orientações práticas e valiosas para ajudar a organização a abordar um tema
- 3741 central ou questão específicos e integrar a responsabilidade social em todas as suas atividades;
- 3742 — se a iniciativa foi elaborada para o seu tipo específico de organização ou suas áreas de interesse;
- 3743 — se a iniciativa é localmente ou regionalmente relevante ou se tem um escopo global e se aplica a todos
- 3744 os tipos de organizações;
- 3745 — se a iniciativa ajudará a organização a atingir grupos específicos de partes interessadas;
- 3746 — o tipo de organização ou organizações que desenvolveram e dirigem a iniciativa, tais como governos,
- 3747 ONGs, organizações sindicais, do setor privado ou acadêmicas;
- 3748 — a reputação da organização ou organizações que desenvolveram e dirigem a iniciativa, considerando sua
- 3749 credibilidade e integridade;
- 3750 — a natureza do processo de desenvolvimento e direção da iniciativa, por exemplo, se a iniciativa foi
- 3751 desenvolvida ou dirigida por meio de um processo multi-partite, transparente, aberto e acessível, com a
- 3752 participação de países desenvolvidos e em desenvolvimento; e
- 3753 — a acessibilidade da iniciativa, por exemplo, se a organização deve assinar um contrato para participar ou
- 3754 se há custos para se associar à iniciativa.

3755 Ao considerar esses e outros fatores, é recomendado que a organização seja cautelosa na interpretação dos
3756 resultados. Por exemplo, a ampla aceitação de uma iniciativa poderá ser um indicativo de sua relevância e
3757 valor. Entretanto, poderia ser também um indicativo de que a iniciativa tem requisitos menos rigorosos. Por
3758 outro lado, uma iniciativa menos usada poderá ser mais inovadora ou desafiadora. Além disso, uma iniciativa
3759 disponível gratuitamente poderá parecer atraente, mas uma iniciativa disponível a um determinado custo tem
3760 maior probabilidade de estar atualizada e, conseqüentemente, ser mais valiosa no longo prazo. O fato de
3761 uma iniciativa ou ferramenta estar disponível gratuitamente ou a um custo não deveria ser visto como
3762 indicativo de mérito da referida iniciativa ou ferramenta.

3763 É importante que o valor e relevância das iniciativas sejam reavaliados periodicamente.

3764 O Anexo A apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à
3765 responsabilidade social. Essas iniciativas e ferramentas foram identificadas pelos especialistas do grupo de
3766 trabalho da ISO 26000 durante o desenvolvimento dessa Norma Internacional, por meio de critérios
3767 específicos descritos no Anexo. Esses critérios não constituem um julgamento da ISO sobre o valor ou
3768 eficácia de quaisquer das iniciativas ou ferramentas descritas no Anexo. Além disso, o fato de uma iniciativa
3769 ou ferramenta ser mencionada nesse Anexo não implica nenhuma forma de endosso por parte da ISO da
3770 iniciativa ou ferramenta (vide Box 17). Características importantes da iniciativa que não possam ser
3771 objetivamente medidas dentro do escopo dessa Norma Internacional, tais como eficácia, credibilidade,
3772 legitimidade e natureza representativa, não são consideradas aqui. Recomenda-se que tais características
3773 sejam avaliadas diretamente por aqueles que estejam considerando usar a iniciativa ou ferramenta.

3774 **Box 16 – Iniciativas certificáveis e iniciativas relacionadas a interesses comerciais ou econômicos**

3775 Algumas (mas nem todas) iniciativas de responsabilidade social descritas no Anexo A incluem a possibilidade
3776 de certificação em relação à iniciativa por terceiras partes independentes. Em alguns casos, a certificação é
3777 um requisito para o uso da iniciativa. O fato de uma iniciativa incluir a possibilidade ou exigência de
3778 certificação não deveria ser um indicativo do valor da iniciativa. A implementação de qualquer ferramenta ou
3779 iniciativa descrita no Anexo A, inclusive as que envolvam certificação, não poderá ser usada para implicar
3780 conformidade com as orientações fornecidas pela ISO 26000.

3781 Independentemente do fato de terem sido desenvolvidas por organizações com ou sem fins lucrativos,
3782 algumas iniciativas ou ferramentas estão relacionadas a interesses comerciais ou econômicos, tais como o
3783 pagamento para seu uso, uma taxa de associação ou o pagamento por serviços de verificação ou
3784 certificação. O uso de uma iniciativa ou ferramenta para promover um produto ou organização é outro
3785 exemplo de relação comercial. A existência de tais interesses não constitui em si mesma um aspecto

3786 negativo dessa iniciativa de responsabilidade social. Eles poderão, por exemplo, ser necessários para a
3787 organização que administra a iniciativa ou ferramenta cobrir seus custos e atividades, ou poderão ser uma
3788 forma legítima de informar as partes interessadas sobre características relevantes de um produto ou
3789 organização. Entretanto, ao avaliar uma iniciativa ou ferramenta relacionada a tais interesses, é
3790 recomendado que o usuário dessa Norma Internacional considere os interesses comerciais relacionados e as
3791 possibilidades de conflito de interesses. Por exemplo, uma organização que administra uma iniciativa de
3792 responsabilidade social poderá priorizar indevidamente a receita que obterá com certificações em detrimento
3793 da exatidão ao verificar os requisitos da certificação. A avaliação da credibilidade de organizações que
3794 administram iniciativas ou ferramentas torna-se de especial importância quando elas estão relacionadas a
3795 interesses comerciais ou econômicos.

3796

ISO/DIS 26000

3796 **Anexo A**
3797 **(informativo)**

3798
3799 **Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas**
3800 **à responsabilidade social**

3801
3802 Ao usar esse Anexo, é importante lembrar que a ISO 26000 não é uma norma de sistema de gestão. Não
3803 visa nem é apropriada para fins de certificação ou uso regulatório ou contratual. Quaisquer ofertas de
3804 certificação, ou alegações de ser certificado pela Norma ISO 26000 seriam uma má interpretação da intenção
3805 ou propósito dessa Norma Internacional. As informações fornecidas nesse anexo são destinadas
3806 simplesmente a oferecer exemplos de orientações voluntárias adicionais sobre responsabilidade social que
3807 estejam disponíveis. Embora essas iniciativas possam fornecer orientações úteis sobre responsabilidade
3808 social, não há nenhum pré-requisito de que uma organização participe de quaisquer dessas iniciativas ou use
3809 quaisquer dessas ferramentas para ser socialmente responsável.

3810 Esse anexo apresenta uma relação não exaustiva de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à
3811 responsabilidade social. Seu objetivo é fornecer exemplos de iniciativas e ferramentas existentes que
3812 possam oferecer orientações adicionais sobre os temas centrais e práticas para integrar a responsabilidade
3813 social.

3814 Para os fins dessa Norma Internacional, uma iniciativa de responsabilidade social refere-se a uma
3815 “organização, programa ou atividade expressamente dedicada ao atingimento de um objetivo específico
3816 relacionado à responsabilidade social” (2.1.13). Uma ferramenta de responsabilidade social refere-se a um
3817 sistema, metodologia ou meio semelhante relacionado a uma iniciativa específica de responsabilidade social
3818 e destina-se a ajudar organizações a atingir um objetivo específico relacionado à responsabilidade social.

3819 O anexo é dividido em duas tabelas, que separam as iniciativas e ferramentas que se aplicam a mais de um
3820 setor (Tabela A.1: “intersetoriais”) e aquelas que se aplicam apenas a setores públicos ou privados
3821 específicos (Tabela A.2: “setoriais”).

3822 — As iniciativas intersetoriais de responsabilidade social descritas na Tabela A.1 incluem três tipos de
3823 iniciativas: “iniciativas intergovernamentais” (desenvolvidas ou administradas por organizações
3824 intergovernamentais); “iniciativas multi-partite” (desenvolvidas ou administradas por meio de processos
3825 multi-partite); e “iniciativas de única parte” (desenvolvidas ou administradas por meio de processos de
3826 uma única parte).

3827 — As iniciativas setoriais de responsabilidade social descritas na Tabela A.2 referem-se a iniciativas que
3828 foram desenvolvidas por setores específicos (como agricultura, tecnologia da informação, serviços
3829 públicos, turismo, etc.) em um esforço de abordar alguns desafios específicos daqueles setores. Nem
3830 todos os setores que desenvolveram iniciativas são mencionados no anexo, assim como não estão
3831 necessariamente presentes todas as iniciativas dos setores mencionados nessa tabela. A existência de
3832 uma iniciativa em um setor em particular não significa que aquele setor seja mais responsável ou mais
3833 nocivo.

3834 Para cada iniciativa ou ferramenta elencada, a organização ou organizações que lançaram a iniciativa ou
3835 ferramenta estão identificadas e são fornecidas informações sobre os temas centrais ou práticas da ISO
3836 26000 para integrar a responsabilidade social com as quais se relacionam. Há um endereço eletrônico com
3837 uma breve descrição dos objetivos e possíveis usuários da iniciativa ou ferramenta, bem como detalhes
3838 sobre a necessidade ou não de associar-se para usar a iniciativa ou ferramenta. Informações referentes a
3839 envolvimento intergovernamental e de outras partes no desenvolvimento ou administração da iniciativa ou
3840 ferramenta também são fornecidas, bem como se a iniciativa ou ferramenta é certificável.

3841 As informações contidas nesse anexo foram fornecidas por especialistas que participaram da elaboração da
3842 minuta dessa Norma Internacional. Essas informações refletem a situação no momento em que essa Norma
3843 Internacional foi concluída e serão revisadas pela ISO se e quando a Norma Internacional for revisada. Ao
3844 reconhecer que as informações no anexo não são exaustivas e que a responsabilidade social é uma área em
3845 contínuo desenvolvimento, as organizações que estejam considerando a possibilidade de usar as iniciativas
3846 ou ferramentas são aconselhadas a também buscar informações atualizadas em outras fontes sobre
3847 iniciativas relevantes em seus países, regiões ou setores.

- 3848 Uma iniciativa ou ferramenta voluntária de responsabilidade social foi incluída nesse anexo somente se tiver
3849 atendido a todos seguintes critérios:
- 3850 — aborda aspectos de um ou mais temas centrais ou aspectos de integração da responsabilidade social
3851 (conforme descrito nos Seções 5, 6 e 7 dessa Norma Internacional);
 - 3852 — não foi elaborada especificamente para ser usada em um país ou por organizações de um país, mesmo
3853 que operem no exterior;
 - 3854 — está atualmente sendo usada em mais de um país;
 - 3855 — não foi elaborada para ser usada por uma única organização ou grupo de organizações (ou seja,
3856 organizações vinculadas por meio de proprietários ou sócios comuns);
 - 3857 — está disponível publicamente sem custos como ferramenta ou diretriz (Nota: o fato da organização
3858 responsável pela iniciativa ou ferramenta ter outras atividades que envolvam custo para os usuários,
3859 como taxas de associação ou cobrança por serviços, não impede que a iniciativa ou ferramenta seja
3860 elencada aqui, independentemente do custo poder ser vinculado à iniciativa ou ferramenta);
 - 3861 — não é administrada por uma organização privada “com fins lucrativos” com o objetivo principal de obter
3862 ganhos financeiros;
 - 3863 — está disponível em pelo menos um dos idiomas oficiais da ISO.

3864
3865

Box 17 – Não endosso de iniciativas pela ISO

3866 Os critérios descritos acima não constituem um julgamento da ISO sobre o valor ou eficácia de quaisquer das
3867 iniciativas ou ferramentas descritas no Anexo. Os critérios destinam-se simplesmente a fornecer uma base
3868 objetiva para a identificação de uma amostragem de iniciativas e ferramentas que poderão ser aplicáveis a
3869 muitas organizações.

3870 Ao decidir sobre o uso de quaisquer dessas iniciativas ou ferramentas, recomenda-se que a organização
3871 tenha em mente as considerações expostas em 7.8. Embora o anexo mencione algumas iniciativas de
3872 responsabilidade social que envolvem certificação, não é necessário ser certificado em quaisquer dessas
3873 iniciativas para seguir as diretrizes dessa Norma Internacional (vide Box 16).

3874 O fato de uma iniciativa ou ferramenta ser mencionada nesse Anexo não implica nenhuma forma de endosso
3875 por parte da ISO dessa iniciativa ou ferramenta. Além disso, características importantes relacionadas à
3876 iniciativa que não possam ser objetivamente medidas dentro do escopo dessa Norma Internacional, tais
3877 como eficácia, credibilidade, legitimidade e natureza representativa, não são consideradas aqui. Recomenda-
3878 se que tais características sejam avaliadas diretamente por aqueles que estejam considerando usar a
3879 iniciativa ou ferramenta.
3880

3881

ISO/DIS 26000

3881

Tabela 1 — Exemplos de iniciativas intersetoriais

(aplicam-se a mais de um setor de atividade – vide também subseção 7.8 e introdução do Anexo A)

As iniciativas e ferramentas descritas na tabela foram identificadas por especialistas da ISO/TMB/WG/SR. Somente as iniciativas e ferramentas que atendam aos critérios descritos na introdução do Anexo foram incluídas. Os elaboradores da ISO 26000 não verificaram independentemente as informações fornecidas nessa tabela. Os usuários estão convidados a comunicar à ISO sobre qualquer informação imprecisa.

INICIATIVA OU FERRAMENTA 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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																		
Parte 1: INICIATIVAS INTERGOVERNAMENTAIS (Iniciativas e ferramentas que operam sob a responsabilidade direta de instituições intergovernamentais, como as agências das Nações Unidas)																		
UNCTAD 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. www.unctad.org/isar			
PNUMA 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. www.climateneutral.unep.org			
PNUMA 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 para ciclo de vida. Afiliada ao Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. http://lcinitiative.unep.fr/			
Pacto Global das Nações Unidas		X	X	X	X							X			Iniciativa do Secretário-Geral das Nações Unidas destinada às empresas. Aberta a todas as organizações, a iniciativa estabelece dez princípios nas áreas de direitos humanos, normas trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção. Espera-se que as organizações participantes adotem ações alinhadas com seu compromisso e comuniquem anualmente seus esforços. Certificação e uso de logotipo organizacional são fornecidos mediante aprovação do Pacto Global, sem cobrança de taxas. O Pacto Global desenvolveu iniciativas, ferramentas e materiais de suporte sobre os dez princípios, entre os quais, destacam-se: — The UN CEO Water Mandate (comitê de água da ONU) — Caring for Climate: A Business Leadership Platform (Cuidando do Clima: uma plataforma de liderança empresarial) — The UN Partnership Assessment Tool (ferramenta da ONU de avaliação de parcerias) — Operational Guide for Medium-Scale Enterprise (guia operacional para empresas de médio porte) — Várias iniciativas específicas em parceria com outras organizações — Numerosos guias e manuais de treinamento para a implementação dos dez princípios www.unglobalcompact.org/			

<p>Pacto Global, PNUD, UNITAR Ferramenta da ONU de Avaliação de Parcerias</p>							X		X				X				<p>Ferramenta de planejamento de auto-avaliação 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. www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html</p>
<p>UNIDO Programa de Metas para Empreendedores Responsáveis (Responsible Entrepreneurs Achievement Programme)</p>		X	X	X	X			X	X			X	X	X		X	<p>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. www.unido.org/reap</p>

3882

3883

3883 **Tabela A.1** (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA 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 legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																	
Parte 2: INICIATIVAS MULTI-STAKEHOLDER (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-stakeholder)																	
AccountAbility Série AA1000	X	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 de partes interessadas. Desenvolveu três normas destinadas ao uso por qualquer organização: — AA1000APS – fornece princípios gerais de prestação e contas e responsabilidade — AA1000AS - fornece requisitos para a verificação de sustentabilidade — AA1000SES - fornece uma estrutura para o engajamento de partes interessadas www.accountability21.net
Anistia Internacional 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. www.amnesty.org
Business Social Compliance Initiative (BSCI)		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. www.bsai-eu.org
Centro para a Ética Empresarial (ZfV) Sistema de Gestão de Valores	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X	X	Organização que busca promover a ética empresarial na Alemanha e Europa. Fornece uma "estrutura de governança" para questões legais, econômicas, ecológicas e sociais. www.dnwe.de/wertemanagement.php (alemão)
Ceres 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 da 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. www.ceres.org
CSR360 Rede Global de Parceiros	X	X	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. www.csr360.org
EFQM Estrutura para RSE e Modelo de Excelência	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ferramenta de "auto-avaliação" elaborada para ser usada em gestão de RSE. Anteriormente denominada 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. www.efqm.org

3884 Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA 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 legais de operação; 6.7 Questões relativas ao consumidor; 6.8 Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Parte 2: INICIATIVAS MULTI-STAKEHOLDER (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-stakeholder)																
Ethical Trading Initiative			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. www.ethicaltrade.org/
European Business Ethics Network (EBEN)	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. www.eben-net.org
Fair Labour Association (FLA)	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. www.fairlabor.org/
FORÉTICA 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. www.foretica.es (espanhol)
Global Reporting Initiative (GRI) Diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade	X	X	X	X	X	X	X				X		X		X	Iniciativa que fornece diretrizes e ferramentas de apoio para a elaboração de relatórios de sustentabilidade. Partes interessadas Organizacionais fornecem as orientações e a governança da organização. Suas diretrizes, suplementos e anexos são oferecidos gratuitamente no site da GRI. Há cobrança para a aquisição de outros materiais de treinamento. Suas iniciativas e ferramentas incluem: — Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade — Vários suplementos setoriais específicos em áreas como Construção, Vestuário e Telecomunicações — Protocolo para Definição de Limite da GRI www.globalreporting.org
Danish Institute for Human Rights 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. www.humanrightsbusiness.org
International Business Leadership (IBLF) Guia de Avaliação de Impacto nos Direitos Humanos			X	X	X	X					X					A IBLF é uma fundação sem fins lucrativos apoiada por grandes empresas que promove a contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. Produz várias publicações e ferramentas como a 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 & Management;

3885 Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA ORGANIZAÇÃO (Elocada 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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Parte 2: INICIATIVAS MULTI-STAKEHOLDER (Iniciativas ou ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos multi-stakeholder)																
International and Environmental Accreditation and Labelling (ISEAL)	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. www.isealliance.org
Joint Article Management Promotion Consortium (JAMP)			X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	Programa associativo de troca de informações, com cobrança de taxa, destinado a ajudar 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. http://www.jamp-info.com/english/
International Framework Agreement		X	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. http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70
Rainforest Alliance		X	X	X			X					X	X	X	X	Organização associativa criada para definir normas socioambientais e emitir certificação para produtores nas áreas de silvicultura, agricultura e turismo. Fornece treinamento e outros tipos de assistência técnica em indústrias cobertas por suas atividades de certificação. www.rainforest-alliance.org
R-bec Norma de Sistema de Gestão de Conformidade Ética/Legal													X		X	Norma gratuita de sistema de gestão para qualquer organização que deseje desenvolver um sistema de gestão de conformidade ética e legal. http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/ (japonês)
Projeto Sigma Diretrizes Sigma		X	X	X			X	X	X			X	X	X	X	Diretriz que fornece orientações a organizações sobre como contribuir para o desenvolvimento sustentável. Gratuito. http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp
Responsabilidad Social Empresarial 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. www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm (espanhol)
Social Accountability International (SAI)	X	X	X		X			X	X		X	X	X	X	X	Organização multi-stakeholder que trata de práticas trabalhistas na cadeia de suprimentos. Estabelece normas SA 8000 auditáveis para locais de trabalho. Como organização independente, a Social Accountability Accreditation Services (SAIS) credencia provedores de certificação para a SAI 8000. A SAI 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. Organiza conferências e treinamentos em questões trabalhistas na cadeia de suprimentos. www.sai-intl.org
Transparência Internacional (TI) Várias ferramentas	X				X			X						X	X	ONG Global que busca combater a corrupção. Fornece ferramentas e dados para empresas, setores econômicos específicos e agências governamentais. Exemplos de ferramentas incluem: — O Pacto pela Integridade

3886 Tabela A.1 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA 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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Parte 3:	INICIATIVAS							DE			UM			ÚNICO		STAKEHOLDER
(Iniciativas e ferramentas desenvolvidas ou administradas por meio de processos de um único stakeholder).																
Caux Round Table Princípios Empresariais		X	X	X	X	X	X	X								Rede de empresários, com escritórios nacionais, que busca promover princípios éticos, a colaboração e diálogo entre gestores, agentes públicos e cidadãos. Os Princípios Empresariais fornecem uma declaração de princípios a serem seguidos para a condução ética dos negócios. www.cauxroundtable.org
Consumers International 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. www.consumersinternational.org	
CSR Europe Toolbox	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. www.csreurope.org/	
Instituto Ethos Indicadores Ethos de RSE	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	Organização brasileira que busca promover a responsabilidade social no setor empresarial. Fornece várias ferramentas de RSE gratuitas, entre elas, um conjunto de indicadores de RSE. www.ethos.org.br (português)	
The Global Sullivan Principles of Social Responsibility		X	X		X		X	X			X		X	X	Código de conduta voluntário de desempenho social, econômico e ambiental para organizações de todo o mundo. As organizações se comprometem a seguir os princípios em formulação de políticas internas, treinamentos e elaboração de relatórios. Não é exigida associação nem há cobrança de taxas para usar o código. Não há engajamento de partes interessadas na elaboração do código. www.thesullivanfoundation.org/gsp/default.asp	
Câmara Internacional de Comércio (ICC) Várias ferramentas e iniciativas	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: — The Consolidated ICC Code of Advertising and Marketing Communication Practice (código de propaganda e marketing) — The ICC Nine Steps to Responsible Business Conduct (nove passos para a conduta empresarial responsável) — The ICC Guidance on Supply Chain Responsibility (orientações para responsabilidade na cadeia de suprimentos) — The ICC Guide to Responsible Sourcing (guia para empresas compradoras responsáveis) — The ICC Business Charter for Sustainable Development (carta empresarial para o desenvolvimento sustentável) www.iccwbo.org	
Partnering against Corruption Initiative (PACI) 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. http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm	

Este documento é uma tradução livre do ISO/TMB WG SR N 172, sujeita a erros ou imprecisões. (Versão 00 – 19.10.2009). Em caso de dúvida ou discordância, recomendamos antes consultar a versão original, em inglês.

ISO/DIS 26000

<p>World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) Várias iniciativas e ferramentas</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> — The Global Water Tool (ferramenta para a questão mundial da água) — Improving Stakeholder Engagement: Measuring Impact (melhoria do engajamento de partes interessadas: medição dos impactos) — Organizational Governance: Issue Management Tool (governança organizacional: ferramenta para gestão de questões) — Sustainable Development: A Learning Tool (desenvolvimento sustentável: ferramenta de aprendizagem) — Vários outros documentos como diretrizes, iniciativas e ferramentas para questões socioambientais específicas. <p>www.wbcsd.org</p>
<p>WBCSD e Instituto de Recursos Mundiais (WRI) Protocolo de Gases de Efeito Estufa</p>				X												X		<p>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.</p> <p>www.ghgprotocol.org</p>

Tabela 2 — Exemplos de iniciativas setoriais

(aplicam-se a um setor de atividade específico – vide também subseção 7.8 e introdução do Anexo A)

As iniciativas e ferramentas descritas na tabela foram identificadas por especialistas da ISO/TMB/WG/SR. Somente as iniciativas e ferramentas que atendam aos critérios descritos na introdução do Anexo foram incluídas. Os elaboradores da ISO 26000 não verificaram independentemente as informações fornecidas nessa tabela. Os usuários estão convidados a comunicar à ISO sobre qualquer informação imprecisa.

INICIATIVA OU FERRAMENTA ORGANIZACIONAL (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		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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Setor: AGRICULTURA																
Better Sugarcane Initiative (BSI)			X	X			X	X	X	X	X	X	X			Organização composta por varejistas do setor sucroalcooleiro, investidores, comerciantes, produtores e ONGs 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. www.bettersugarcane.org
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. www.4c-coffeeassociation.org/
Fairtrade Labelling Organizations International (FLO)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização que congrega iniciativas de certificação em 20 países por meio de uma rede de organizações certificadoras e produtores. Fornece certificação segundo as normas de comércio justo tanto gerais como setoriais. Associados certificados podem usar o selo e participar de assembleias gerais e do conselho diretor. www.fairtrade.net
GLOBAL G.A.P.			X	X		X						X	X	X	X	GAP significa Boas Práticas na Agricultura. Associação sem fins lucrativos criada para definir normas voluntárias para a certificação de produtos e práticas agrícolas. Associados pagam uma taxa para participar do desenvolvimento dessas normas. www.globalgap.org
International Cocoa Initiative		X	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. www.cocoainitiative.org
Rainforest Alliance Normas da Rede de Agricultura Sustentável (SAN)	X	X	X	X	X	X	X					X			X	Organização associativa composta por fazendeiros e grupos de produtores que cultivam culturas tropicais para exportação. Destina-se a promover melhores práticas de gestão ao longo das cadeias de valor agrícolas, incentivando fazendeiros a cumprir as normas SAN e motivando comerciantes e consumidores a apoiar a sustentabilidade. www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards
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. www.utzcertified.org

Este documento é uma tradução livre do ISO/TMB WG SR N 172, sujeita a erros ou imprecisões. (Versão 00 – 19.10.2009). Em caso de dúvida ou discordância, recomendamos antes consultar a versão original, em inglês.

ISO/DIS 26000

<p>World Foundation</p>	<p>Cocoa</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>Organização associativa, com cobrança de taxa, de fabricantes de chocolate, processadores de cacau e associações comerciais e industriais. Apoia programas que promovem a agricultura sustentável e ambientalmente responsável, o desenvolvimento da comunidade, normas trabalhistas e lucros maiores porém justos.</p> <p>www.worldcocoaafoundation.org</p>
--------------------------------	---------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--

3888 **Tabela A.2** (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA 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	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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Setor: VESTUÁRIO																
Clean Clothes Campaign (CCC)		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. www.cleanclothes.org
Fair Wear Foundation (FWF)		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. www.fairwear.nl (holandês)
Fur Free Retailer Program				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. www.information.com/ffr.php
Setor: BIOCOMBUSTÍVEIS																
Roundtable on Sustainable Biofuels		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X				Organização associativa, com cobrança de taxa. Promove discussões envolvendo partes interessadas para desenvolver princípios e critérios para a produção de biocombustíveis. http://cgse.epfl.ch/page65660.html
Setor: CONSTRUÇÃO																
PNUMA Iniciativa para Edifícios e Construções Sustentáveis				X								X		X	X	Aberta a qualquer organização do setor de construção. É cobrada taxa anual de associação. Consiste em um programa de trabalho comum para promover a construção sustentável a partir do ponto de vista do ciclo de vida. Associados participam de um programa de trabalho para desenvolver ferramentas e iniciativas de apoio. É uma parceria com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. www.unepsbci.org
Setor: QUÍMICO																
International Council of Chemical Associations Atuação Responsável (Responsible Care)	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, inclusive a cadeia de suprimentos. www.responsiblecare.org

3889 **Tabela A.2** (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA 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	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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Sector: BENS DE CONSUMO / VAREJO																
Business Social Compliance Initiative (BSCI)	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. www.bsci-eu.org
Sector: ELETRO-ELETRÔNICO																
Electronic Industry Citizenship Coalition Código de Conduta do Setor de Eletro-Eletrônico		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. www.eicc.info/index.html
Zentralverband der Deutschen Elektro-und Elektronikindustrie 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 da indústria do setor eletro-eletrônico. www.zvei.de (alemão)
Sector: EXTRATIVISTA																
Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)					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. www.eitransparency.org
International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA) Várias ferramentas e iniciativas		X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	Organização de empresas produtoras de petróleo e gás. Produz várias publicações e ferramentas disponíveis ao público, 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) www.ipieca.org
International Council on Mining e Metals (ICMM) Estrutura de Desenvolvimento Sustentável	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organização de empresas de mineração e metalurgia e associações industriais associadas. Associados comprometem-se a adotar a Estrutura de Princípios para o Desenvolvimento Sustentável composta por um conjunto de 10 Princípios. http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework
Voluntary Principles on Security and Human Rights		X	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. www.voluntaryprinciples.org

3890 Tabela A.2 (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA ORGANIZAÇÃO (Elocada 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
*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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Sector: FINANÇAS / INVESTIMENTOS																
Princípios do Equador													X	X	X	Referência do setor financeiro para determinar, avaliar e gerir riscos socioambientais em financiamento de projetos. www.equator-principles.com
Guideline for ESG Reporting and 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. www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dok/35683.php (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. www.unpri.org/
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 intimamente ligada às 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. www.unepfi.org/
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 lavagem de dinheiro. As partes interessadas desenvolvem normas e princípios que são disponibilizados ao público. http://www.wolfsberg-principles.com/index.html
Sector: PESCA																
Marine Stewardship Council				X	X	X							X	X	X	Iniciativa de certificação e rotulagem ambiental para práticas sustentáveis de pesca. Inclui: — a Code of Conduct for Responsible Fishing (código de conduta para pesca responsável) — a Code of Good Practice for Setting Social and Environmental Standards (código de boas práticas para definição de normas socioambientais) — 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) Há cobrança de taxa para certificação e uso do selo. www.msc.org
Sector: FLORESTAL																
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 que fornece normalização, garantia de marca e serviços de credenciamento para empresas, organizações e comunidades interessadas no manejo florestal responsável. http://www.fsc.org/
Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC)																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 de membros. http://www.pefc.org

Este documento é uma tradução livre do ISO/TMB WG SR N 172, sujeita a erros ou imprecisões. (Versão 00 – 19.10.2009). Em caso de dúvida ou discordância, recomendamos antes consultar a versão original, em inglês.

ISO/DIS 26000

Setor: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO																
PNUMA e International Telecommunication Union (ITU) 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. www.gesi.org

3891 **Tabela A.2** (continuação)

INICIATIVA OU FERRAMENTA ORGANIZADA (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		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 com a comunidade e seu desenvolvimento; 5.2 Reconhecimento da responsabilidade social; 5.3 Identificação e engajamento de 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.																
Sector: TRANSPORTE																
International Road Transport Union 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. www.iru.org/index/en_iru_com_cas
Sector: VIAGENS E TURISMO																
Coalizão de organizações relacionadas ao turismo 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 exploração sexual na indústria de viagens e turismo. Fornece um kit de treinamento gratuito para a implementação desses critérios. A Secretaria é sediada na organização ECPAT USA. www.ecpat.net www.thecode.org
Rainforest Alliance e outros parceiros 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. www.sustainabletourismcriteria.org

ISO/DIS 26000

3893 **Bibliografia**

- 3894 [1] ISO 9000, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*
- 3895 [2] ISO 9001, *Quality management systems – Requirements*
- 3896 [3] ISO 9004, *Quality management systems – Guidelines for performance improvements*
- 3897 [4] ISO 10001, *Quality management: Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct*
- 3898 [5] ISO 10002, *Quality management: Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations*
3899
- 3900 [6] ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations*
3901
- 3902 [7] ISO 14020, *Environmental labels and declarations – General principles*
- 3903 [8] ISO 14021, *Environmental labels and declarations – Self-declared environmental claims*
- 3904 [9] ISO 14024, *Environmental labels and declarations – Type I environmental labelling – Principles and procedures*
3905
- 3906 [10] ISO 14025, *Environmental labels and declarations – Type III environmental declarations – Principles and procedures*
3907
- 3908 [11] ISO 19011, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*
- 3909 [12] ISO 22000, *Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain*
- 3910 [13] ISO 27001, *Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements*
3911
- 3912 [14] ISO 10993-2:2006 Biological evaluation of medical devices Part 2: Animal welfare
- 3913 [15] ISO/IEC Guide 71:2001 Guidelines for standards developers to address the needs of older persons
3914 and persons with disabilities
- 3915 [16] Painel Internacional sobre Mudanças Climáticas: Quarto Relatório de Avaliação: Mudanças Climáticas
3916 2007: Relatório Síntese (Resumo Executivo dirigido aos Formuladores de Políticas Públicas). 2007
- 3917 [17] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Abolição do Trabalho Forçado (Nº
3918 105). 1957
- 3919 [18] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Segurança na Utilização de
3920 Produtos Químicos no Trabalho (No. 170). 1990
- 3921 [19] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa à Segurança na Utilização de
3922 Produtos Químicos no Trabalho (No. 177). 1990
- 3923 [20] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa a Comunicações no Âmbito da
3924 Empresa (Nº 129). 1967
- 3925 [21] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais
3926 do Trabalho. 1998

- 3927 [22] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Discriminação (Emprego e
3928 Profissão (Nº 111). 1958
- 3929 [23] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Relação de Trabalho. 2006
- 3930 [24] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Igualdade de Remuneração (Nº
3931 100). 1951
- 3932 [25] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Igualdade de Remuneração (Nº
3933 90). 1951
- 3934 [26] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Exame de Reclamações (Nº
3935 130). 1967
- 3936 [27] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Trabalho Forçado (Nº 29). 1930
- 3937 [28] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Jornada Semanal de 40 Horas (Nº
3938 30). 1935
- 3939 [29] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Liberdade Sindical e a Proteção do
3940 Direito Sindical (Nº 87). 1948
- 3941 [30] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Férias Remuneradas (Nº 52).
3942 1936
- 3943 [31] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação relativa a Férias Remuneradas (Nº 47).
3944 1936
- 3945 [32] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa à Jornada de Trabalho na Indústria
3946 (Nº 1). 1919
- 3947 [33] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração sobre a Justiça Social, 2008.
- 3948 [34] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Valorização dos Recursos Humanos
3949 (Nº 142). 1975
- 3950 [35] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Desenvolvimento de Recursos
3951 Humanos (Nº 195). 2004
- 3952 [36] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendações Práticas sobre HIV/AIDS e o Mundo do
3953 Trabalho. 2006
- 3954 [37] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Constituição da OIT (inclusive a Declaração da
3955 Filadélfia). 1944
- 3956 [38] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Diretrizes Relativas aos Sistemas de Gestão de
3957 Segurança e Saúde no Trabalho. 2001
- 3958 [39] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas
3959 Multinacionais e Política Social. Terceira Edição. 2001
- 3960 [40] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Povos Indígenas e Tribais em
3961 Países Independentes (Nº 169). 1989
- 3962 [41] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Proteção à Maternidade (Nº 183).
3963 2000
- 3964 [42] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Proteção à Maternidade (Nº 191).
3965 2000

ISO/DIS 26000

- 3966 [43] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre os Trabalhadores Migrantes
3967 (disposições complementares) (Nº 143). 1975
- 3968 [44] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre os Trabalhadores Migrantes (Nº
3969 151). 1975
- 3970 [45] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre os Trabalhadores Migrantes (revista)
3971 (Nº 97) 1949
- 3972 [46] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Idade Mínima (Nº 138). 1973
- 3973 [47] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Idade Mínima para Admissão a
3974 Emprego (Nº 146). 1973
- 3975 [48] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Fixação dos Salários Mínimos (Nº
3976 131). 1970
- 3977 [49] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Fixação dos Salários Mínimos
3978 (Nº 135). 1970
- 3979 [50] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Trabalho Noturno (Nº 171). 1990
- 3980 [51] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Trabalho Noturno (Nº 178).
3981 1990
- 3982 [52] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Serviços de Saúde no Trabalho
3983 (Nº 161). 1985
- 3984 [53] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Serviços de Saúde no Trabalho
3985 (Nº 171). 1985
- 3986 [54] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Segurança e a Saúde dos
3987 Trabalhadores (Nº 155). 1981
- 3988 [55] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Segurança e a Saúde dos
3989 Trabalhadores (Nº 164). 1981
- 3990 [56] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalhadores Idosos, (Nº 162).
3991 1980
- 3992 [57] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Licença Remunerada para
3993 Estudos (Nº 140). 1974
- 3994 [58] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Trabalho em Tempo Parcial (Nº 175).
3995 1994
- 3996 [59] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalho em Tempo Parcial (Nº
3997 182), 1994
- 3998 [60] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Agências Particulares de Emprego
3999 (Nº 181). 1997
- 4000 [61] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Agências Particulares de
4001 Emprego (Nº 188). 1997
- 4002 [62] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Proteção do Salário (Nº 95). 1949
- 4003 [63] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Proteção do Salário (Nº 85).
4004 1949

- 4005 [64] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre a Proteção dos Créditos Laborais em
4006 caso de Insolvência do Empregador (Nº 173). 1992
- 4007 [65] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Proteção da Saúde dos
4008 Trabalhadores (Nº 97). 1953
- 4009 [66] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Protocolo de 2002 da Convenção relativa a Segurança e
4010 a Saúde dos Trabalhadores (Nº 155). 1981
- 4011 [67] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre a Redução da Duração do
4012 Trabalho (Nº 116). 1962
- 4013 [68] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Direito de Sindicalização e de
4014 Negociação Coletiva (Nº 98). 1949
- 4015 [69] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Saúde e Segurança na Agricultura (Nº
4016 184). 2001
- 4017 [70] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Saúde e Segurança na
4018 Agricultura (Nº 192). 2001
- 4019 [71] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Seguridade Social (Norma Mínima)
4020 (Nº 102) (Parte VIII, Artigos 46 a 52). 1952
- 4021 [72] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Cessação do Contrato de
4022 Trabalho por Iniciativa do Empregador (Nº 158). 1982
- 4023 [73] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Cessação do Contrato de
4024 Trabalho por Iniciativa do Empregador (Nº 166). 1982
- 4025 [74] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa ao Repouso Semanal no Comércio
4026 e nos Escritórios (Nº 106). 1957
- 4027 [75] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre o Repouso Semanal no Comércio
4028 e nos Escritórios (Nº 103). 1957
- 4029 [76] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre o Repouso Semanal na Indústria (Nº
4030 14). 1921
- 4031 [77] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Welfare Facilities Recommendation (recomendação
4032 sobre instalações e serviços para o bem-estar do trabalhador) (Nº 102). 1956
- 4033 [78] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa aos Representantes dos
4034 Trabalhadores (Nº 135). 1971
- 4035 [79] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção sobre Trabalhadores com
4036 Responsabilidades Familiares, 1981 (Nº 156)
- 4037 [80] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Trabalhadores com
4038 Responsabilidades Familiares (Nº 165). 1981
- 4039 [81] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Convenção relativa a Piores Formas de Trabalho Infantil
4040 (Nº 182) 1999
- 4041 [82] Organização Internacional do Trabalho (OIT): Recomendação sobre Proibição das Piores Formas de
4042 Trabalho Infantil (Nº 190). 1999
- 4043 [83] Organização Marítima Internacional (IMO) Convenção sobre Prevenção da Poluição Marinha por
4044 Alijamento de Resíduos e Outros Materiais (**Convenção de Londres**) 1972

ISO/DIS 26000

- 4045 [84] Avaliação Ecológica do Milênio 2005; e Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
4046 (PNUMA): Perspectivas do Meio Ambiente Mundial. 2007.
- 4047 [85] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Convenção da OCDE sobre
4048 o Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Empresariais
4049 Internacionais. 1997
- 4050 [86] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes para a Proteção
4051 do Consumidor no Contexto do Comércio Eletrônico. 1999
- 4052 [87] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes da OCDE para a
4053 Segurança de Sistemas de Informação e Redes: Rumo a uma Cultura da Segurança. 2002
- 4054 [88] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes da OCDE para
4055 Empresas Multinacionais, Versão 2000
- 4056 [89] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Diretrizes de OCDE para a
4057 Proteção da Privacidade e Fluxo Transfronteiriço de Dados Pessoais. 2002
- 4058 [90] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Princípios da OCDE de
4059 Governança Corporativa. 2004
- 4060 [91] Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Recommendation on
4061 Consumer Dispute Resolution and Redress (recomendação sobre solução de controvérsias e
4062 indenização ao consumidor) . 2007
- 4063 [92] Convenção sobre Zonas Úmidas de Importância Internacional, especialmente como Hábital de Aves
4064 Aquáticas (Convenção de Ramsar). 1971
- 4065 [93] Convenção de Genebra relativa ao Tratamento dos Prisioneiros de Guerra e a Convenção de
4066 Genebra relativa à Proteção das Pessoas Civis em Tempo de Guerra. 1949
- 4067 [94] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo de Cartagena sobre Biossegurança da Convenção
4068 sobre Diversidade Biológica 2000
- 4069 [95] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção contra a Corrupção. 2000
- 4070 [96] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Contra a Tortura e Outros Tratamentos ou Penas
4071 Cruéis, Desumanos ou Degradantes. 1984
- 4072 [97] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de
4073 Discriminação Contra as Mulheres. 1979
- 4074 [98] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.
4075 2006
- 4076 [99] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção sobre os Direitos da Criança. 1989
- 4077 [100] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Compromissos sobre HIV/AIDS. 2001
- 4078 [101] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração sobre a Eliminação de Todas as Formas de
4079 Intolerância e de Discriminação com base em Religião ou Crença. 1981
- 4080 [102] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Direitos de Pessoas Pertencentes a Minorias
4081 Nacionais ou Étnicas, Religiosas e Lingüísticas. 1992
- 4082 [103] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração de Durban da Conferência Mundial contra o
4083 Racismo, a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Correlatas de Intolerância. 2006.

- 4084 [104] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional para a Proteção de Todas as
4085 Pessoas contra os Desaparecimentos Forçados. 2006
- 4086 [105] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as
4087 Formas de Discriminação Racial. 1965
- 4088 [106] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de
4089 Todos os Trabalhadores Migrantes e de seus Familiares. 1990
- 4090 [107] Organização das Nações Unidas (ONU): Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos. 1966
- 4091 [108] Organização das Nações Unidas (ONU): Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e
4092 Culturais. 1966
- 4093 [109] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança
4094 Climática. 1997
- 4095 [110] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da
4096 Criança sobre o envolvimento de crianças em conflitos armados. 2000
- 4097 [111] Organização das Nações Unidas (ONU): Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da
4098 Criança sobre o Comércio de Crianças, a Prostituição Infantil e a Pornografia Infantil. 2000
- 4099 [112] Organização das Nações Unidas (ONU): Relatório da Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento
4100 Sustentável (CMDs) em Joanesburgo, África do Sul, 26 de Agosto a 4 Setembro de 2002. 2002
- 4101 [113] Organização das Nações Unidas (ONU): Segundo Protocolo Facultativo do Pacto Internacional de
4102 Direitos Civis e Políticos para a Abolição da Pena de Morte. 1989
- 4103 [114] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração do Milênio das Nações Unidas, Resolução 55/2
4104 da Assembleia-Geral da ONU – 8 de setembro de 2000. 2000
- 4105 [115] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração da ONU dos Direitos de Povos Indígenas. 2007
- 4106 [116] Organização das Nações Unidas (ONU): Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do
4107 Consumidor, Docto. da ONU N° A/C.2/54/L.24. 1999
- 4108 [117] Organização das Nações Unidas (ONU): Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948
- 4109 [118] Organização das Nações Unidas (ONU): Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social. Relatório da
4110 Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social. Docto. da ONU A/CONF. 166/9, 1995. Declaração de
4111 Copenhague sobre Desenvolvimento Social. 1995
- 4112 [119] Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento: Declaração do Rio sobre
4113 Meio Ambiente e Desenvolvimento. 1992
- 4114 [120] Organização das Nações Unidas (ONU): Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o
4115 Desenvolvimento (UNCTAD): Guia de Boas Práticas de Governança Corporativa. 2006
- 4116 [121] Organização das Nações Unidas (ONU): Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência
4117 e a Cultura (UNESCO): Declaração contra a Destruição Intencional do Patrimônio Cultural. 2003
- 4118 [122] Organização das Nações Unidas (ONU): Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência
4119 e a Cultura (UNESCO): Década das Nações Unidas da Educação para o Desenvolvimento
4120 Sustentável (2005-2014) Plano Internacional de Implementação. 2005.
- 4121 [123] Organização das Nações Unidas (ONU) Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência
4122 e a Cultura (UNESCO): Convenção para a Salvaguarda do Patrimônio Cultural Imaterial

ISO/DIS 26000

- 4123 [124] Organização das Nações Unidas (ONU) Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência
4124 e a Cultura (UNESCO): Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões
4125 Culturais
- 4126 [125] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Protocolo de Montreal sobre
4127 Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio. 1987
- 4128 [126] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção sobre Diversidade
4129 Biológica. 1992
- 4130 [127] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção sobre o Comércio
4131 Internacional das Espécies da Fauna e Flora Selvagens em Perigo de Extinção. 1973.
- 4132 [128] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção sobre Conservação de
4133 Espécies Migratórias de Animais Selvagens. 1979.
- 4134 [129] Organização das Nações Unidas (ONU): Convenção de Combate à Desertificação. 1994
- 4135 [130] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenções e Programas de Mares
4136 Regionais. 1974.
- 4137 [131] Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA): Convenção de Estocolmo sobre os
4138 Poluentes Orgânicos Persistentes (POPs). 2001
- 4139 [132] Organização das Nações Unidas (ONU), Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
4140 (PNUMA), Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO): Convenção de
4141 Roterdã sobre o Procedimento de Consentimento Prévio Informado (PIC) para o Comércio
4142 Internacional de Certas Substâncias Químicas e Agrotóxicos Perigosos. 2004
- 4143 [133] Organização das Nações Unidas (ONU): Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e o
4144 Desenvolvimento (WCED): Nosso Futuro Comum. 1987
- 4145
- 4146