



COMPREENDENDO A RESPONSABILIDADE SOCIAL

ISO 26000 E ABNT NBR 16001

AGRADECIMENTOS

Alfredo Carlos Orphão Lobo, Ana Castro Borges, Carlos Santos Amorim Junior, Claudio Guerreiro, Eduardo Campos de São Thiago, Eugenio Guilherme Tolstoy de Simone, Gustavo Kuster, Jacimara Machado, Maria Aparecida Martinelli, Maria Teresa R. Rezende, Maria Yamauchi Salomon, Milena Beguito Pires, Nancy Alemany, Paulo Coscarelli, Vânia de Lourdes Marques e a todos os membros da Comissão de Estudo Especial de Responsabilidade Social da ABNT.

Ficha Técnica

Coordenação

Ana Carla Almeida - Ministério do Meio Ambiente - MMA

Andréa Santini Henriques - Inmetro¹

José Salvador da Silva Filho - SAI Global

Regina Célia Canel - Faculdade de Saúde Pública - USP/CAISS

Equipe Técnica

Adriann Sahdo - ITEIA²

Andréa Santini Henriques - Inmetro¹

Dilma Pimentel - Otimiza Consultoria em Gestão Empresarial

José Salvador da Silva Filho - SAI Global

Leonardo Salema - Inmetro¹

Michel Epelbaum - Ellux Consultoria

Mitsuhisa Shoji - Primemode Consultoria e Assessoria

Paulo Vodianitskaia - Hapi Consultoria Ltda.

Regina Célia Canel - Faculdade de Saúde Pública - USP/CAISS

1 Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

2 Instituto de Tecnologia e Informação Social da Amazônia.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Responsabilidade Social | 7 |
| Os princípios da Responsabilidade Social | 13 |
| Responsabilidade Social e desenvolvimento sustentável | 17 |
| Os temas centrais da Responsabilidade Social | 23 |
| Visão geral da ABNT NBR 16001 | 31 |
| Vantagens e benefícios da Responsabilidade Social para a organização | 37 |
| Sinergia com outros instrumentos | 39 |
| Programa Brasileiro de Certificação em Responsabilidade Social | 41 |
| Conclusão: um mundo melhor é possível para todos | 44 |



RESPONSABILIDADE SOCIAL: O QUE É?

O termo Responsabilidade Social (RS) vem sendo utilizado em vários sentidos e permite muitas interpretações. Antes, porém, de chegarmos a uma definição, vamos buscar a origem e significado dessas palavras.

A palavra **Responsabilidade** é originária do latim Responsus ou Respondere, que significa responder (por atos próprios ou alheios, ou por algo que lhe foi confiado), comprometer-se ou prometer em troca.

O termo **Social** está relacionado à sociedade, à característica de interação dos organismos vivos, de sua coexistência coletiva, independentemente de serem ou estarem conscientes dessa interação ou da interação ser voluntária ou involuntária. Aplica-se a populações tanto de seres humanos quanto de outras formas de vida.

Assim, se juntarmos essas palavras com seus significados, podemos inferir que Responsabilidade Social está relacionada à resposta que damos a todos aqueles que, de alguma forma, estão ligados ou interligados a nós. Refere-se àqueles a quem nossas atitudes, escolhas e decisões, de algum modo, geram consequências, impactam ou afetam. E, se por ventura, alguma atitude nossa causar algum prejuízo a alguém, devemos então “oferecer”, “prometer” ou nos “comprometermos” com algo em “troca”, a fim de reparar o dano causado.

Portanto, a RS está intrinsecamente relacionada aos indivíduos, à responsabilidade perante os outros a quem, direta ou indiretamente, consciente ou inconscientemente, estamos ligados e para quem nossas escolhas, decisões e ações possam causar impactos.

Até pouco tempo, a Responsabilidade Social esteve associada à filantropia. Isto é, a uma ação caridosa que as organizações e/ou empresas

realizavam, de forma voluntária, para ajudar as pessoas. Isso porque se acreditava que somente o Estado, os governos e suas instituições tinham obrigações para com a sociedade e para com o meio ambiente. Porém, à medida que aumentou a consciência da sociedade (das pessoas, grupos e organizações que a compõem) de que vivemos em uma única casa, que é o nosso planeta, e que estamos todos interligados, a noção de RS se ampliou e ganhou outro sentido.

A partir dos anos 1990, surgiu uma nova visão sobre a Responsabilidade Social: a que se materializa por meio de políticas, estratégias e ações que visam, em última instância, a contribuir para o Desenvolvimento Sustentável (DS). E, para que o desenvolvimento seja sustentável, passa a ser necessária uma revisão de crenças e valores que embasam as ações sociais de todas as organizações, bem como o desenvolvimento de novos modelos de atuação dos diferentes atores sociais.

A Responsabilidade Social já foi batizada com vários nomes, como: Responsabilidade Social Corporativa, Responsabilidade Social Empresarial, Responsabilidade Socioambiental, Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial, Responsabilidade nos Negócios, Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

Pode-se chegar à conclusão de que Responsabilidade Social é um conceito dinâmico, assim como é a própria sociedade, em permanente evolução e em estado contínuo de transformação. Este conceito está diretamente relacionado às expectativas e às necessidades da sociedade, e ao modo como respondemos às consequências de nossas atitudes e aos impactos que causamos aos indivíduos ou grupos, bem como ao ecossistema.

No contexto internacional, o debate sobre temas como direitos humanos, direitos do trabalho, meio ambiente e desenvolvimento sustentável, entre os países-membros das Nações Unidas, acarretou a reformulação da ideia de Responsabilidade Social com relação às organizações de todos os setores sociais.

Em 2010, a *International Organization for Standardization* - ISO, entidade que coordena a elaboração de normas técnicas Internacionais de diversos assuntos, publicou a ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social. O entendimento é que Responsabilidade Social aplica-se a todos os tipos e portes de organizações: privadas, públicas ou organizações sem fins lucrativos, sejam elas pequenas, médias ou grandes. Por organização entende-se qualquer entidade ou grupo de pessoas e instalações com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relações, e com objetivos identificáveis.

A elaboração da ISO 26000 envolveu 99 países, 42 organizações que atuam no tema (como a Organização Mundial da Saúde - OMS, Global Reporting Initiative - GRI, Pacto Global da Organização das Nações Unidas - ONU, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE), totalizando 450 especialistas de diversas partes interessadas das seguintes categorias: Trabalhadores; Consumidores; Indústria; Governo; Organizações não governamentais; Serviço, suporte e outros (como Academia) – garantindo a legitimidade necessária para um assunto complexo e abrangente como o da Responsabilidade Social.

A partir da elaboração desta norma internacional, passou-se a adotar o termo Responsabilidade Social, sem complementos.

A definição cunhada pela ISO 26000, e também adotada na norma Brasileira ABNT NBR 16001, é a de que a Responsabilidade Social:

“ é a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades¹ na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que:

- contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive para a saúde e o bem-estar da sociedade;
- leve em consideração as expectativas das partes interessadas;
- esteja em conformidade com a legislação aplicável;
- seja consistente com as normas internacionais de comportamento e
- esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações².”

Com essa nova definição, o termo Responsabilidade Social passou a ter um entendimento compartilhado entre vários países e organizações distintas.

¹ Atividades incluem produtos, serviços e processos.

² Relações referem-se às atividades da organização dentro de sua esfera de influência.

Em 2004, o Brasil já havia publicado uma norma sobre Responsabilidade Social, a ABNT NBR 16001, que foi atualizada em 2012, à luz da ISO 26000, (contemplando suas Definições, Princípios, Temas Centrais e Questões).

A Norma Brasileira difere da Norma Internacional, porque, enquanto a ISO 26000 traz orientações e diretrizes, a ABNT NBR 16001 é uma norma de requisitos, os quais são obrigatórios para quem declarar segui-la. Estes requisitos possibilitam a verificação do cumprimento à Norma. Essa verificação pode, inclusive, ser feita por uma terceira parte independente, em um processo de auditoria externa. Isso é vantajoso principalmente para o consumidor ou para o investidor, que podem dar preferência e escolher comprar produtos ou serviços, ou investir em organizações que sigam os requisitos (regras) estabelecidos na Norma, tendo alguma confiança quanto ao seu cumprimento, pois alguém atesta e emite um certificado com a sua assinatura. O Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) desenvolveu um Programa de Avaliação da Conformidade específico para esta Norma, o Programa Brasileiro de Certificação em Responsabilidade Social (PBCRS). O Inmetro define procedimentos de certificação e realiza a acreditação de organismos de certificação que realizam auditorias nas organizações e emitem o certificado, que leva também a marca do Inmetro.



OS PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Os **sete Princípios-base** da Responsabilidade Social (RS) encontram-se estabelecidos nas normas internacional e Brasileira e, resumidamente, significam:



1. **Accountability ou Responsabilização:** Aceitar e assumir a responsabilidade pelas consequências de ações e decisões, prestar contas às partes interessadas (Princípio 4, abaixo) por seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente, bem como esclarecer as medidas tomadas para evitar a repetição de impactos negativos.



2. **Transparência:** Prover, às partes interessadas, informações claras, objetivas, compreensíveis e acessíveis sobre dados e fatos que possam afetá-las. Estas informações devem oferecer uma base para que as partes interessadas possam avaliar precisamente o impacto que as decisões e atividades da organização têm em seus respectivos interesses.



3. **Comportamento ético:** Agir de modo correto, com base nos valores da honestidade, equidade e integridade - perante pessoas, animais e meio ambiente - e que seja consistente com as normas internacionais de comportamento¹.

¹ As normas Internacionais de comportamento são aquelas amplamente praticadas e reconhecidas internacionalmente. Muitas delas estão expressas em acordos, tratados e convenções internacionais, como, por exemplo, a Carta Internacional de Direitos Humanos.



4. **Respeito pelos interesses das partes interessadas:** Respeitar, considerar e responder aos interesses das partes interessadas. Parte interessada (também usado o termo em inglês *stakeholder*) pode ser qualquer indivíduo ou grupo que tenha interesse em qualquer decisão ou atividade de uma organização. Há vários tipos de *stakeholders*, inclusive aqueles que não têm consciência, mas que podem ter seus interesses afetados pela organização, como é o caso das futuras gerações. Há também aqueles que não falam por si mesmos, mas que têm seus interesses defendidos por outros grupos que defendem causas sociais ou representam grupos vulneráveis, como, por exemplo, as crianças.



5. **Respeito pelo Estado de Direito:** Obedecer a todas as leis e regulamentos aplicáveis no local onde se está operando.



6. **Respeito pelas normas internacionais de Comportamento:** Buscar adotar preceitos estabelecidos em acordos internacionais relativos à Responsabilidade Social, mesmo que não haja obrigação legal no local onde se está operando.



- 7. Respeito aos Direitos Humanos:** Respeitar os direitos humanos e reconhecer sua importância e sua universalidade (isto é, são aplicáveis em todos os países, culturas e situações de forma unívoca), assegurando-se que as atividades da organização não os agredam direta ou indiretamente.

Toda organização que queira seguir as normas de RS deve ter esses sete princípios incorporados como parte integrante de sua conduta, e, desse modo, contribuirá para o **Desenvolvimento Sustentável**, inclusive para a saúde e o bem-estar da sociedade.



RESPONSABILIDADE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: COMO É QUE ESSES TERMOS SE RELACIONAM?

O primeiro grande marco que trouxe um pensamento mais crítico, em termos globais, sobre o nosso modelo de desenvolvimento, e que acabou desencadeando a formulação mais próxima do que se compreende hoje acerca do termo Desenvolvimento Sustentável, foi estabelecido na “Primeira Conferência Mundial sobre o Homem e o Meio Ambiente”, realizada em Estocolmo, em 1972, quando foi apresentado o Relatório intitulado “Os Limites do Crescimento”.

Em 1987, o termo Desenvolvimento Sustentável (DS) foi apresentado pela primeira vez no relatório “Nosso Futuro Comum” (também denominado “Relatório Brundtland”), da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, da Organização das Nações Unidas (ONU).

Tal relatório, critica o modelo de desenvolvimento atualmente adotado pelos países desenvolvidos, cujos padrões de produção e consumo colocam em risco a sustentabilidade da vida¹ no nosso planeta e geram desigualdades sociais. Esse modelo é baseado em um crescimento ilimitado que não respeita a capacidade da natureza de prover e repor seus recursos e de absorver resíduos - o que na prática é inviável e diferente da lógica da vida, que é observada na natureza e nos ecossistemas, onde tudo tem seu sentido e seu valor intrínseco, está interligado e em equilíbrio dinâmico e cooperativo, e se aproveita e se transforma.

O relatório “Nosso Futuro Comum” definiu o DS como sendo o “desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades.” Esse é hoje, um conceito e, ao mesmo tempo, um objetivo norteador amplamente aceito e ratificado em diversos documentos internacionais e em Conferências, como na Rio 92 e, mais recentemente, a Rio + 20.

¹ Neste texto a palavra vida, quando mencionada, deve ser considerada a vida em toda a sua expressão e diversidade.

A ISO 26000 assume que o objetivo do Desenvolvimento Sustentável é atingir um estado de sustentabilidade para a sociedade como um todo e para o planeta. Portanto, o DS é considerado o tipo de desenvolvimento que possibilita a sustentabilidade da vida no planeta. A Responsabilidade Social, por sua vez, tem como foco as organizações e refere-se às responsabilidades que elas têm para responder às expectativas hoje expressas na sociedade. Devem, portanto, ter como princípio contribuir para o DS.

Na ISO 26000 é adotada a mesma definição de Desenvolvimento Sustentável do relatório “Nosso Futuro Comum”, complementada com a seguinte nota:

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

Com relação aos objetivos **econômicos**, destacam-se: a forma de produção, distribuição e consumo de bens e serviços; quanto aos **ambientais**, a forma de uso dos recursos naturais, considerando a preservação da vida em toda a sua diversidade; e quanto aos objetivos **sociais**, a justiça social, o respeito pelos direitos humanos, a valorização da diversidade humana e cultural, a participação democrática e o exercício da cidadania.

Em 25 de setembro de 2015, durante o 70º aniversário da Organização das Nações Unidas (ONU), em Nova York, a Cúpula de Desenvolvimento Sustentável adotou formalmente a Agenda 2030, um plano de ação composto por um conjunto de 17 objetivos e 169 metas universais, que são integrados e indivisíveis: os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS.

O documento “Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável” foi anunciado pela ONU como sendo para

todos e para o planeta, para a nossa casa comum. Pretende ser, como o próprio nome o diz, um indutor da transformação da realidade; almeja acabar com a pobreza e a fome em todos os lugares, combater as desigualdades, construir sociedades pacíficas justas e inclusivas, preservar o planeta e combater as mudanças climáticas até 2030.

Os ODS basearam-se no relatório intitulado “O caminho para a dignidade até 2030: acabando com a pobreza, transformando todas as vidas e protegendo o planeta”, que aborda os desafios pós-2015 e pós-Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODM) e ratificam os principais resultados de conferências e cúpulas da ONU. Ademais, a composição dos objetivos e metas são fruto de negociações intergovernamentais, iniciadas logo após a realização da Rio + 20, congregando vasta gama de contribuições oriundas da sociedade civil e de outras partes interessadas.

Estes são os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável:



Objetivo 1: Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;

Objetivo 2: Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável;

Objetivo 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;

Objetivo 4: Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;

Objetivo 5: Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;

Objetivo 6: Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos;

Objetivo 7: Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos;

Objetivo 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;

Objetivo 9: Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;

Objetivo 10: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;

Objetivo 11: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;

Objetivo 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;

Objetivo 13: Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos;

Objetivo 14: Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;

Objetivo 15: Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade;

Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;

Objetivo 17: Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Os ODS entrarão em vigor a partir do dia 1º de janeiro de 2016 e nortearão as decisões e atuação de todos os Estados-membros da ONU, dos setores produtivos e sociais durante os próximos 15 anos.

Como se pode ver a seguir, vários dos alvos de atuação dos ODS são também contemplados nos temas e questões centrais colocados pelas normas de Responsabilidade Social; que podem ser ferramentas facilitadoras para as organizações imbuídas do propósito de contribuir para o alcance dos ODS.



OS TEMAS CENTRAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Cada um dos temas apresentados a seguir tem várias questões a eles relacionadas, em um total de 37 questões. Mas as organizações não têm que, necessariamente, trabalhar todas as questões. Elas devem fazer uma análise e priorizar aquelas mais importantes, e devem fazer isso considerando as expectativas das partes interessadas e os impactos de suas decisões e atividades. Porém, devem estar cientes de que os temas centrais e suas questões devem ser trabalhados, buscando-se uma abordagem holística, tendo-se em mente que são inter-relacionados, interdependentes e complementares, não devendo concentrar-se somente em um único tema ou questão.

A **Visão Holística dos Temas Centrais da RS** está ilustrada na Figura a seguir:



Os **Temas Centrais da RS** são definidos como a seguir:



- **Governança Organizacional** - diz respeito ao sistema pelo qual a organização toma suas decisões e as implementa. Por isso, ela é tema central e, ao mesmo tempo, meio para atuar junto aos outros temas centrais. A governança deve cuidar para que, na implementação das decisões, os sete princípios da RS sejam considerados e que a RS seja integrada por toda a organização e praticada em suas relações.



- **Direitos Humanos** - são considerados a base, o fundamento condicional para todas as relações da sociedade, independentemente de cultura, tradição ou país. A RS considera que as organizações podem afetar os direitos humanos e, portanto, devem respeitá-los, assegurando que suas decisões e atividades de modo algum venham a violar tais direitos. Esse cuidado deve abranger toda a esfera de influência da organização (inclui relações dentro e além da cadeia de valor da organização). Os direitos humanos são considerados inerentes, inalienáveis, universais, indivisíveis e interdependentes. Os documentos que fundamentam todas as questões de direitos humanos são: a Carta Internacional de Direitos Humanos, que é constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos; o Pacto de Direitos Civis e Políticos; e o Pacto de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Além destes, outros documentos internacionais complementares fazem parte da legislação, como aqueles que tratam de questões referentes a: eliminação de todas as formas de discriminação racial e contra as mulheres; esforços contra a tortura; direitos da criança; direitos da pessoa com deficiência; proteção dos trabalhadores migrantes e de seus familiares; proteção de todas as pessoas contra os desaparecimentos forçados.

As questões relativas ao Tema Central de Direitos Humanos são:

- *Due diligence*;
- Situações de risco aos direitos humanos;
- Evitando cumplicidade;
- Resolução de queixas;
- Discriminação e grupos vulneráveis;
- Direitos civis e políticos;
- Direitos econômicos, sociais e culturais;
- Princípios e direitos fundamentais no trabalho.

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



- **Práticas de Trabalho** - Estas têm como base as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Adotam os princípios que o trabalho não é uma mercadoria e os trabalhadores não podem ser tratados como fator de produção; que as pessoas têm o direito de ganhar seu sustento por meio de um trabalho livremente escolhido; e que todos os trabalhadores têm o direito a condições de trabalho justas e favoráveis. Abrangem o emprego direto, o terceirizado e o trabalho autônomo.

As questões relativas às Práticas de Trabalho são:

- Emprego e relações de trabalho;
- Condições de trabalho e proteção social;
- Diálogo social;
- Saúde e segurança no trabalho;
- Desenvolvimento humano;
- Treinamento no local de trabalho.



- **Meio Ambiente** - vários instrumentos internacionais fornecem a base para uma atuação adequada em relação ao meio ambiente, como, por exemplo, as normas da série ISO 14000 e a Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento.

Quatro princípios norteiam este tema:

- Responsabilidade ambiental;
- Princípio da precaução;
- Gestão de risco ambiental;
- Princípio do poluidor pagador.

Entende-se que as organizações devem adotar uma abordagem integrada, que leve em consideração as implicações econômicas, sociais, na saúde e no meio ambiente, para reduzir os impactos ambientais. Para tanto, sete **abordagens** podem ser seguidas pelas organizações:

- Abordagem de ciclo de vida;
- Avaliação de impacto ambiental;
- Produção mais limpa e ecoeficiência;
- Abordagem de produto-serviço;
- Uso de tecnologias e práticas ambientalmente saudáveis;
- Práticas de compras sustentáveis;
- Aprendizagem e conscientização.

As questões relativas ao Meio Ambiente são:

- Prevenção da poluição;
- Uso sustentável de recursos;
- Mitigação e adaptação às mudanças climáticas;
- Proteção do meio ambiente e da biodiversidade;
- Restauração de *habitats* naturais.



- **Práticas Leais de Operação** - referem-se à conduta ética de uma organização com outras organizações e com as suas partes interessadas. Visa a promover a RS na sua esfera de influência, gerando resultados positivos. A esfera de influência inclui relações dentro e além da cadeia de valor da organização.

As questões relativas às Práticas Leais de Operação são:

- Práticas anticorrupção;
- Envolvimento político responsável;
- Concorrência leal;
- Promoção da RS na cadeia de valor e respeito ao direito de propriedade.



- **Questões relativas ao Consumidor** – este tema se apoia em documentos como: Diretrizes das Nações Unidas para Proteção do Consumidor; Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais; Declaração Universal dos Direitos Humanos; Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento; e as normas ISO 10001/10002/10003, sobre Gerenciamento da Qualidade – Satisfação do consumidor.

Foram estabelecidos sete **princípios básicos**: segurança; informação; fazer escolhas; ser ouvido; indenização; educação; e ambiente saudável. Além destes, foram adotados os seguintes **princípios adicionais**: respeito pelo direito à privacidade; abordagem preventiva (ou princípio da precaução); promoção da igualdade de gênero e autonomia das mulheres; e a promoção de *design* universal.

As questões centrais que envolvem este Tema são:

- *Marketing* justo;
- Informações factuais e não tendenciosas, e práticas contratuais justas;
- Proteção à saúde e segurança do consumidor;
- Consumo sustentável;
- Atendimento e suporte ao consumidor, e solução de reclamações e controvérsias;
- Proteção e privacidade dos dados do consumidor;
- Acesso a serviços essenciais e educação e conscientização.



- **Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade** – Este tema visa à construção de um relacionamento com a comunidade que vai além da identificação e engajamento de partes interessadas - busca o fortalecimento da sociedade civil. Tem como norte o reconhecimento do valor da comunidade, mesmo quando diante da presença de interesses diferentes e conflitantes.

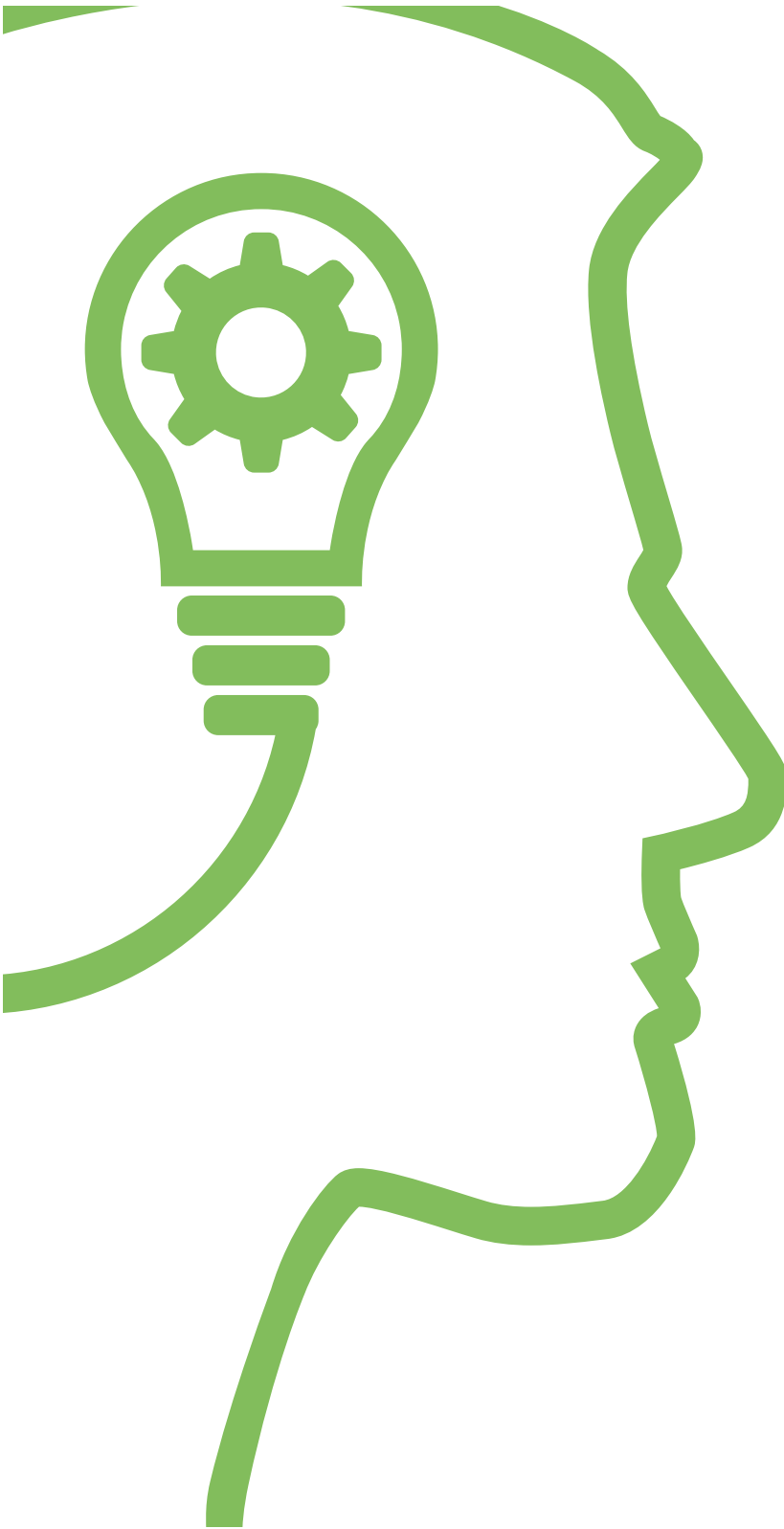
Por comunidade aqui se entendem os assentamentos sociais localizados em área geográfica próxima às instalações de uma organização ou que estejam dentro das áreas de impacto da organização.

Balizam esse tema quatro **princípios** que, resumidamente, são: a organização é parte da comunidade e não algo separado; o direito dos membros da comunidade de tomarem decisões; o reconhecimento de características culturais, religiosas, históricas e tradições; e o reconhecimento do valor de se trabalhar em parceria.

As questões centrais abordadas são:

- Educação e cultura;
- Geração de emprego e capacitação;
- Desenvolvimento tecnológico e acesso às tecnologias;
- Geração de riqueza e renda;
- Saúde e investimento social.





VISÃO GERAL DA ABNT NBR 16001

A ABNT NBR 16001:2012 estabelece um modelo de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SGRS) fundamentado na metodologia conhecida como PDCA (*Plan-Do-Check-Act*, ou Planejar-Fazer-Checar-Agir).

ESTRUTURA GERAL DA ABNT NBR 16001:2012



A figura acima mostra a estrutura geral da norma. A seção “Escopo” estabelece os compromissos básicos, os objetivos e algumas considerações sobre a norma e sua implementação. A seção “Termos e definições” traz os principais conceitos para a aplicação da norma. A seção 3 “Requisitos do sistema de gestão da Responsabilidade Social” (expressa nos itens 3.2 a 3.6) é o coração da norma e estabelece os elementos inter-relacionados e interativos para estabelecer políticas e objetivos da RS, e como atingi-los.

POLÍTICA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

É o documento aprovado pela Alta Administração da organização contendo as suas intenções e diretrizes globais em relação à RS, e que orienta os desdobramentos do SGRS.

PLANEJAMENTO

O passo inicial no planejamento do SGRS é identificar e priorizar as partes interessadas e entender as suas expectativas e interesses. A organização deve definir como vai fazer isso. Por exemplo, como definir a lista de partes interessadas, quais critérios de priorização serão adotados e como vai buscar informações sobre as suas expectativas e interesses. O Anexo A da norma fornece dicas sobre como identificar as partes interessadas.

Com relação aos temas e questões da RS, a norma adota a mesma abordagem da ISO 26000:2010. Foram definidos sete temas centrais da RS aplicáveis a todas as organizações. Em cada tema, há questões de RS específicas que podem ser pertinentes e significativas para uma organização. No total, são 37 questões da RS, agrupadas em sete temas centrais (ver capítulo 4 desta Cartilha). Ao avaliar as questões da RS, a organização deve considerar também outras oportunidades de melhoria. As questões da RS estão detalhadas no Anexo D da norma e as oportunidades de melhoria e inovação estão no Anexo E.

A RS requer que a organização seja responsável pelos impactos de suas decisões e atividades. Portanto, levantar os impactos causados na sociedade, na economia e no meio ambiente é também parte do planejamento. *Due diligence* é o nome dado ao processo de levantamento destes impactos. A organização deve definir como vai levantar os impactos negativos e os critérios para avaliar a significância desses impactos.

O comportamento ético e transparente, em conformidade com a legislação aplicável, é essencial à RS. A conformidade com esta legislação depende de vários fatores. Primeiramente, é necessário conhecer a legislação

aplicável e, para isso, a organização deve ter mecanismos específicos. Por exemplo, em termos de legislação tributária, pode ser que a organização decida pela contratação de especialista externo para cuidar dos detalhes de sua operação industrial e tenha recursos internos para cuidar da operação de serviços. Ainda como exemplo, a legislação trabalhista pode ser controlada pela área de RH com apoio da sua área jurídica corporativa.

A política de RS, as partes interessadas prioritárias, seus interesses e expectativas, as questões de RS significativas, as oportunidades de melhoria e inovação identificadas, os resultados da *due diligence* e a legislação aplicável à RS da organização vão ajudar na definição dos seus objetivos, metas e programas de RS. Os objetivos, metas e programas, bem como os seus resultados, mostram o nível de desempenho do SGRS de uma organização.

Para funcionar de maneira apropriada, o SGRS necessita de recursos humanos e financeiros, qualificações, tecnologia, infraestrutura, entre outros. Também é importante que os papéis e as responsabilidades de cada um estejam definidos.

IMPLEMENTAÇÃO E OPERAÇÃO

No dia a dia da organização, há a necessidade de um conjunto de elementos de suporte ao funcionamento do SGRS. Esses elementos são:

- **Competência, treinamento e conscientização:** o SGRS requer pessoas competentes. Portanto, elas necessitam receber os treinamentos necessários e estar conscientes sobre uma série de coisas. Por exemplo, o pessoal do departamento que atende às dúvidas de funcionários sobre a folha de pagamento deve conhecer os detalhes apropriados da legislação trabalhista. Da mesma forma, os vendedores e compradores devem estar conscientes das regras de conduta no relacionamento com clientes e fornecedores.
- **Engajamento das partes interessadas:** conhecer as partes interessadas e seus interesses e expectativas é um ponto de partida crucial para o SGRS.

Além disso, o SGRS requer o diálogo com elas. A organização irá definir como este diálogo irá ocorrer com cada parte interessada. O Anexo B da norma fornece dicas sobre este engajamento.

- **Comunicação:** a comunicação é um meio de engajamento poderoso no SGRS. Por exemplo, um canal de comunicação com a comunidade, para tratar reclamações e denúncias de forma anônima, pode levar à tomada de ações que beneficiem tanto a organização como a comunidade. Outro exemplo, o processo de elaboração e divulgação do relatório anual de sustentabilidade, contendo informações importantes para as partes interessadas, ajuda a promover as ações de RS da organização e levanta informações sobre falhas que ainda não estão sendo tratadas. O Anexo C da norma fornece dicas sobre a comunicação em RS.
- **Controle operacional:** as atividades relacionadas a impactos significativos devem ser controladas. Por exemplo, se os atrasos e os erros de pagamento dos funcionários forem um impacto potencial significativo, o RH deve ter controles no processo de folha de pagamento para evitar tais atrasos e erros.
- **Tratamento de conflitos e desavenças:** mesmo com o planejamento, o treinamento, o engajamento das partes interessadas e os processos de comunicação e controles, conflitos podem surgir. Assim, é necessário ter mecanismos para tratar essas situações.

REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

O modelo de SGRS da ABNT NBR 16001:2012 estabelece a necessidade de alguns documentos, como manual do sistema de gestão de RS, procedimentos e registros. Para garantir adequação e atualização destes documentos é necessário que seja definida uma forma de controle.

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

Para assegurar que o SGRS melhore ao longo do tempo, são necessários mecanismos de medição, análise e melhoria. Acompanhamento mensal dos indicadores de RS, realização de auditorias internas, avaliação periódica do

cumprimento dos requisitos legais, análise crítica sobre o funcionamento do SGRS, com a participação da Alta Direção, entre outros, são mecanismos que podem mostrar os resultados alcançados e os problemas detectados, permitindo planejar o que deve ser feito para corrigir falhas e melhorar o sistema.

Em março de 2015 foi publicada a ABNT NBR 16003:2015- Responsabilidade social - Sistema de gestão - Diretrizes para execução de auditoria. Esta norma fornece orientações aplicáveis para a execução de auditoria de sistemas de gestão da Responsabilidade Social e a competência de auditores de Responsabilidade Social. O processo de auditoria utiliza ainda, como referencial, as normas ABNT NBR ISO 19011 e ABNT NBR ISO/ IEC 17021.



VANTAGENS E BENEFÍCIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL PARA A ORGANIZAÇÃO

A adoção das normas (ISO26000 e NBR 16001)¹ pode trazer muitos benefícios para as organizações, tais como:

- Estímulo a um processo decisório fundamentado e baseado em uma melhor compreensão das expectativas da sociedade, das oportunidades associadas à Responsabilidade Social e dos riscos de não ser socialmente responsável (incluindo-se neste aspecto a possibilidade de um melhor controle dos riscos legais) e dos riscos de não ser socialmente responsável;
- Melhoria das práticas de gestão de risco da organização;
- Melhoria da reputação da organização e promoção de uma maior confiança por parte do público;
- Suporte à licença de operação de uma organização;
- Geração de inovação;
- Melhoria da competitividade da organização, incluindo acesso a financiamento e *status* de parceiro preferencial;
- Melhoria do relacionamento da organização com as suas partes interessadas, dessa forma expondo a organização a novas perspectivas e ao contato com diferentes partes interessadas;
- Aumento da fidelidade, do envolvimento, da participação e da moral dos empregados;
- Melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores de ambos os sexos;
- Impacto positivo na capacidade da organização de recrutar, motivar e reter seus empregados;
- Economia resultante do aumento de produtividade e eficiência no uso dos recursos, redução no consumo de energia e água, redução do desperdício e recuperação de subprodutos valiosos;
- Maior confiabilidade e equidade das transações, por meio de envolvimento político responsável, concorrência leal e ausência de corrupção;
- Prevenção ou redução de possíveis conflitos com consumidores referentes a produtos ou serviços.

¹ (fonte: ABNT NBR ISO 26000:2010 – Box 5)



SINERGIA COM OUTROS INSTRUMENTOS

A ISO 26000 foi construída agregando diversos instrumentos internacionais já existentes como: Pacto Global, Diretrizes da OCDE, Protocolo de Quioto, Princípios do Equador, Carta de Direitos Humanos, *The Natural Step* e GRI.

Também dialoga com iniciativas nacionais como os Indicadores Ethos, além de vários instrumentos e políticas do governo, como é o caso da A3P (Agenda Ambiental da Administração Pública), das contratações públicas sustentáveis e tantos outros. Neste contexto, foi criado o Fórum Governamental de Responsabilidade Social (FGRS), espaço que reúne atores de vários setores em busca de soluções e trocas de experiências ligadas aos temas da RS.

A ABNT NBR 16001 colocou grande parte das diretrizes da ISO 26000 em uma linguagem apropriada às organizações: a linguagem de sistema de gestão, já utilizada em outras normas, como na ISO 9000 e na ISO 14000, facilitando assim a incorporação dos “requisitos” da Responsabilidade Social de maneira integrada e coerente, e ainda possibilitando que uma terceira parte reconheça que a organização de fato cumpre com os requisitos que diz cumprir, por meio de uma certificação.

O Inmetro, cumprindo sua missão, qual seja a de “prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, através da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do país”, oferece às organizações que quiserem se certificar dentro do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade o Programa Brasileiro de Certificação em Responsabilidade Social, o qual já mencionamos, e sobre o qual vamos esclarecer alguns pontos no próximo tópico.



PROGRAMA BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL



O Inmetro é um órgão de governo, uma autarquia federal, vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Para cumprir com sua ampla e diversa missão, adota como uma de suas estratégias de atuação o que se denomina Avaliação da Conformidade (AC):

“um processo sistematizado, com regras preestabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda uma pessoa, atende a requisitos preestabelecidos em normas ou regulamentos, com melhor relação custo benefício possível para a sociedade.”

Existem vários mecanismos de Avaliação da Conformidade, e a certificação é um deles. No caso da Responsabilidade Social, e especificamente no atendimento à ABNT NBR 16001, o mecanismo de

Avaliação da Conformidade adotado é o da certificação que, por se tratar de um sistema de gestão, refere-se a um processo. Ou seja, o que é avaliado não é o produto final, mas o processo de como o produto ou serviço é produzido ou ofertado. Por isso, a organização recebe um certificado com a marca do organismo de certificação e com a marca do Programa do Inmetro.

FUNCIONA ASSIM:

O Inmetro, por meio da acreditação, reconhece a competência de organismos de certificação (com base em regras internacionais) que, por sua vez, avaliam a empresa ou organização tendo como referência documento que estabelece os requisitos para a Avaliação da Conformidade. Esse documento normalmente é construído envolvendo diversas partes interessadas, que variam de acordo com as especificidades da norma técnica (quando é voluntária) ou regulamento técnico (quando compulsório). Por exemplo, a ABNT NBR 16001 exige que as partes interessadas da organização sejam consultadas e envolvidas no processo de auditoria.

É importante saber que no caso de certificação de processos, não se pode apor o selo do Inmetro no Produto, mas a empresa pode divulgar que possui um sistema de gestão certificado pelo Inmetro, o que é bom em particular para os consumidores que queiram consumir produtos e serviços de organizações que seguem os requisitos estipulados na ABNT NBR16001.

O CERTIFICADO QUE A EMPRESA RECEBE SEGUE OS SEGUINTE MOLDAS:

MODELO DE CERTIFICADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

Razão Social do OCR
certifica que

razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ da organização;
referência à norma técnica pela qual a organização foi certificada;

 Programa Brasileiro de Certificação em
Responsabilidade Social
Inmetro

Certificado nº _____
Data da certificação: _____
Data de expiração do certificado: _____

Nome do CCE



CONCLUSÃO: UM MUNDO MELHOR É POSSÍVEL PARA TODOS

Como se pode depreender de tudo que foi mencionado anteriormente, uma organização, que verdadeiramente adote e pratique a RS de forma integrada em sua gestão, poderá contribuir de maneira significativa para um mundo melhor, mais justo e que possibilite a continuidade da vida no planeta, pois utilizará os recursos naturais de forma racional e sustentável.

Além disso, estará agindo como se deve agir, ou seja, de modo ético, coerente e responsável. É isso o que cada vez mais a sociedade, e os consumidores em particular, esperam das organizações que produzem bens e serviços. Muitos consumidores, inclusive, privilegiam produtos que sejam oriundos de empresas que praticam a RS.

Porém, a RS ainda não é compreendida por grande parte da sociedade e das organizações pelo modo holístico e integrado como as normas propõem. É aí, justamente, que reside um ponto fundamental para um resultado mais amplo e abrangente da verdadeira transformação que se espera e que se faz necessária para a perpetuidade da vida, em toda sua expressão e diversidade, no nosso planeta.

Isso não significa, entretanto, que empresas que têm suas ações focadas em um ou outro tema não tenham práticas e iniciativas importantes. Muitas vezes existem iniciativas geniais. Todavia, quanto mais expandirem sua atuação para uma abordagem mais ampla, abrangente e integrada, mais rápida e efetivamente fomentarão a transformação para um novo padrão de produção e consumo.

Daí a relevância de que toda a sociedade, estudantes, professores, consumidores, investidores, enfim, todos nós, conheçamos o que hoje a RS propõe e que possamos privilegiar empresas que adotem estas normas, já que sua adoção é voluntária.



Ministério do
**Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior**

Ministério do
Melo Ambiente

