

Contribuições do 1º grupo de
trabalho do GVces sobre a
ISO 26000
a norma internacional de
RESPONSABILIDADE SOCIAL



Contribuições do 1º grupo de
trabalho do GVces sobre a
ISO 26000
a norma internacional de
RESPONSABILIDADE SOCIAL



REALIZAÇÃO FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas, GVces

APOIO Grupo de Articulação das ONGs brasileiras na ISO 26000 – GAO

COORDENAÇÃO GERAL Mario Monzoni e Rachel Biderman, GVces

COORDENAÇÃO EXECUTIVA Aron Belinky (GAO) e Roberta Simonetti (GVces)

COORDENAÇÃO EXECUTIVA ADJUNTA Rafael Nora Tannus (GAO)

EQUIPE CENTRO DE ESTUDOS EM SUSTENTABILIDADE DA FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS, GVces

Deborah Bare, Denise Maranhão e Raquel Costa

COLABORAÇÃO Bel Brunharo, Cecília Ferraz, Daniela Gomes, Gustavo Ferroni, Juliano Mendonça, Lívia Pagotto, Luciana Betiol, Malu Villela, Mariana Bartolomei, Paula Peirão e Rafael Reis

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO Carla Castilho | Estúdio

ASSISTENTE DE ARTE Victor Buck

REVISÃO Nelson Luís Barbosa

AGRADECIMENTOS Esta publicação é resultado da colaboração entre os organizadores do 1º Grupo de Trabalho sobre a ISO 26000 do GVces e os representantes das empresas participantes. As contribuições colhidas ao longo do GT foram incorporadas a este documento, sendo parte essencial do mesmo. O GVces e o GAO agradecem as contribuições dos seguintes colaboradores (em ordem alfabética por empresa):

AES BRASIL: Luciana Alvarez Pedroso e Patrícia Vasconcelos

AMCE: Ana Esteves

ANGLO AMERICAN: Ana Paula A. Cutolo, Gilberto Barbero e Juliana Rehfeld

BM&FBOVESPA: Cláudia Varella Sintoni, Marta Harumi Wakai Cavalheiro e Sônia Bruck Carneiro

BRASKEM: André Leal e Aline Cruvinel

GUARANI: Maria da Glória Rossoulieres Braga e Roberta Baptista Nacagami

INSTITUTO EDP: Maria Fernanda Garcia e Maira Moreno Machado

ITAÚ-UNIBANCO: Glenia S. Deus e Lilian Zak

REPORT COMUNICAÇÃO: Alvaro Augusto de Freitas Almeida e Rita Machado Campos Nardy

SANOFI-AVENTIS: Maria Cristina Moscardi e Sergio Bialski

SANTANDER BRASIL: Andrea Fumo Martins e Luciane Vasques da Costa Saadeh

SESI/CNI: Maria Catharina Castro de Araujo e Sérgio de Freitas Monforte

SOUZA CRUZ: Ana Lucia Stockler e Simone Veltri

TELEFÔNICA: Gabriella Bighetti, Juliana Belmont e Luciana Cavallini

VIVO: Juliana Pacheco Limonta, Luciana Silva Costa e Luiz Felipe Martins Lobo

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
SOBRE A ESTRUTURA DA PUBLICAÇÃO	11
ISO 26000 – CONTEÚDO INTRODUTÓRIO	
PREFÁCIO À EDIÇÃO BRASILEIRA	15
INTRODUÇÃO	17
ISO 26000 – CONTEÚDO NORMATIVO	
1. ESCOPO	22
2. TERMOS E DEFINIÇÕES	23
3. COMPREENSÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	25
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	30
4.1 Geral	
4.2 <i>Accountability</i>	
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	39
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	44
6.1 Geral	
6.2 Governança organizacional	
6.3 Direitos humanos	
6.4 Práticas de trabalho	
6.5 Meio ambiente	
6.6 Práticas leais de operação	
6.7 Questões relativas ao consumidor	
6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade	
7. ORIENTAÇÕES SOBRE A INTEGRAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL POR TODA A ORGANIZAÇÃO	99
7.1 Geral	
7.2 Relações das características de uma 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 de uma organização relativas à responsabilidade social	
7.8 Iniciativas voluntárias de responsabilidade social	
ANEXO A – EXEMPLOS DE INICIATIVAS E FERRAMENTAS VOLUNTÁRIAS RELACIONADAS À RESPONSABILIDADE SOCIAL	109
BIBLIOGRAFIA	110

APRESENTAÇÃO

OBJETIVOS DO GRUPO DE TRABALHO (GT)

Construção coletiva, processos colaborativos que propiciam troca de experiências e o aprendizado comum têm sido a aposta do GVces. Entre as iniciativas promovidas pelo centro, destaca-se o grupo de trabalho da ISO 26000. Além de mergulhar no conteúdo da Norma recém-publicada, o objetivo desse grupo foi refletir sobre sua aplicabilidade nas empresas participantes. Durante o processo, que teve duração de cinco meses, foram registradas e compartilhadas visões, experiências e percepções. Entre os objetivos específicos do grupo, destaca-se a produção de um conjunto de considerações e recomendações práticas sobre as possibilidades de integração das orientações da ISO 26000 às atividades das empresas brasileiras. O GT foi aberto com um seminário realizado em 5 de julho de 2010, com mais de 400 inscritos. No seu encerramento e, como parte de seus objetivos, foi realizado um seminário aberto no qual foram apresentados os principais resultados do trabalho. O terceiro objetivo do grupo a destacar foi a sistematização do conteúdo dos encontros em uma publicação, que resultou neste documento.

CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES DO GT

Ao término das atividades do GT, seus participantes realizaram um balanço dos aprendizados e experiências obtidos, em torno de três questões orientadoras: quais os aspectos mais relevantes da ISO 26000, para sua aplicação a empresas? Quais os maiores desafios para essa aplicação, e o que pode ajudar a superá-los? Que benefícios a participação no GT trouxe para os participantes, como profissionais ligados à responsabilidade social e à sustentabilidade?

Uma consideração inicial, levantada antes mesmo da constituição do GT, foi: quem seriam os potenciais usuários da ISO 26000? Considerando que não se trata de uma norma “certificável”, perde-se a motivação mais evidente e, de certo modo, imediatista, representada pela possibilidade de obtenção de um “selo de responsabilidade social” que pudesse ser utilizado como parte da construção da imagem de uma empresa. A resposta a essa questão requer lembrar que os benefícios da responsabilidade social vão muito além de tornar mais positiva e sólida a reputação corporativa. Mais do que uma estratégia de marketing, trata-se de adotar uma forma de gestão capaz de trazer uma ampla gama de benefícios para a empresa, seus *stakeholders* e a sociedade como um todo.

Voltando às questões propostas, em relação aos **aspectos mais relevantes da ISO 26000, para sua aplicação a empresas**, o balanço final dos participantes do GT foi que a ISO 26000:

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

- representa um consenso internacional, com uma visão multi-stakeholder: uma “referência de grande força” sobre a responsabilidade social.
- demonstra a sintonia entre responsabilidade social, desenvolvimento sustentável e sustentabilidade, esclarecendo importantes sutilezas conceituais e correlações.
- facilita a disseminação da responsabilidade social e seus conceitos, ajudando a colocar esses temas na agenda e na prática de empresas de todos os tipos e em todas suas áreas, incluindo a alta direção.
- traz ampla abrangência e diversidade de temas, constituindo-se em um “guia completo sobre a agenda mundial da responsabilidade social”.
- constitui um guia a ser utilizado pela empresa no monitoramento e avaliação da sua responsabilidade social, permitindo acompanhar sua evolução.
- facilita o uso apropriado de ferramentas ligadas à responsabilidade social e à sustentabilidade, e reforça sua importância.
- apresenta um conjunto de diretrizes objetivas e práticas, a ser aplicado de imediato pelas empresas.

A segunda questão sobre **os maiores desafios para aplicação da norma, e o que pode ajudar a superá-los**, o balanço final dos participantes do GT foi que:

- Para empresas iniciantes em responsabilidade social, ou com uma cultura de gestão pouco institucionalizada, a adoção da ISO 26000 poderá implicar grande esforço inicial, especialmente para convencer a alta direção, pois a norma pressupõe certo grau de consciência sobre a importância da gestão bem estruturada (ainda que simples). A credibilidade de uma “norma ISO” pode ajudar a superar esse desafio. A adoção de soluções cooperadas, por meio de grupos de empresas, associações e organizações de apoio ao empreendedorismo, também pode ser uma forma de superar esse obstáculo.
- Para as empresas já “iniciadas” e ativas nesses aspectos, a Norma irá reforçar o que ela já está fazendo e a ajudará a ajustar seus rumos.
- A impossibilidade de obtenção de um “selo ou atestado de conformidade com a ISO 26000” torna mais trabalhoso o reconhecimento inicial do seu valor, e faz que seja preciso identificar inicialmente qual a motivação para cada empresa, descobrir, em cada caso ou situação, como “vender” a ideia para a alta direção e à equipe em geral. O grupo ressalta, porém, que, mesmo sem um selo ou certificação, é possível encontrar meios adequados e legítimos para apresentar o compromisso da empresa com a Norma e suas orientações, capitalizando-o em termos de reputação corporativa.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

- Interpretações distorcidas ou mau uso da norma: é preciso ter cuidado com isso e não se deixar levar por propostas ilusoriamente fáceis ou simplistas de implantação da ISO 26000. Para a reputação de uma empresa, é melhor assumir um processo gradual e consistente do que ser questionada sobre práticas inconsistentes ou mensagens enganosas.
- Motivação adicional pode vir da percepção de que vivemos um período de ruptura de paradigmas, e que a ISO 26000 pode funcionar como um guia nesse contexto, na medida em que assimila valores e expectativas centrais do novo sistema que está emergindo.
- A adoção das diretrizes da Norma pode deflagrar um processo semelhante ao movimento da gestão da qualidade, nos anos 1990, quando o assunto deixou de ser questão de um departamento, passando a ser incorporado no conjunto de operações da empresa e na sua cadeia de valor.
- A identificação e a mensuração dos benefícios esperados com a aplicação da norma podem ajudar a romper resistências e a motivar sua adoção. Medir ou estimar o “custo de não fazer” pode também ser um caminho, mas é preciso ter cuidado, pois em geral a proposição de uma agenda positiva é mais motivadora do que a ameaça quanto a riscos potenciais.
- A grande amplitude de temas tratados na Norma dificulta para a empresa a priorização das ações. Dessa forma, pode ser interessante a criação de outros instrumentos derivados da ISO 26000 – como normas específicas para setores, regiões ou atividades – que ajudem as empresas a definir mais rapidamente onde centrar seus esforços.
- A empresa pode definir seu próprio plano de implementação, selecionando na ISO 26000 o que é mais prioritário no seu caso específico. O processo deve começar com uma revisão geral da norma, identificando os aspectos mais relevantes para a organização. Isso permite a elaboração preliminar de um “quadro referencial personalizado” para implementação – que, depois de revisado e aprovado pela alta direção da empresa, deve ser levado à discussão com os stakeholders envolvidos e, finalmente, ser convertido em um plano de implementação, a ser posto em prática passo a passo, sempre monitorado e periodicamente revisado.

Concluindo, **sobre os benefícios que a participação no GT trouxe para os participantes, como profissionais ligados à responsabilidade social e à sustentabilidade**, foi ressaltado que:

- A ISO 26000 se revelou como uma verdadeira referência para atuação profissional, um “Norte”, um guia.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

- A credibilidade de uma norma ISO trouxe grande valor para o estudo realizado, pois se trata de uma ferramenta percebida como importante e séria.
- Estudar a ISO 26000 por meio de um Grupo de Trabalho possibilitou agregar conhecimento ao profissional não apenas pela análise de seu conteúdo, mas, principalmente, pela troca de experiências, que potencializou e complementou o estudo.
- O trabalho no GT trouxe insumos para atuar na internalização do tema nas empresas, e também aumentar a percepção da importância desse trabalho, pois o alto nível do grupo de empresas reunido transmite credibilidade ao trabalho e às mensagens dos profissionais envolvidos.
- A experiência no GT trouxe mais motivação e crescimento pessoal (além do profissional), auxiliando cada um a agir no âmbito da sua empresa, e seguir em frente com seus planos e propostas. Os insights dos debates ajudaram a perceber novas oportunidades de ação.
- As reflexões e o aprofundamento do conhecimento sobre os temas levantados pela ISO 26000 e debatidos no GT reavivaram a noção de importância da responsabilidade social, mostrando que essa não é “uma moda que passou”, mas sim um instrumento essencial na construção de uma sociedade e uma forma de vida mais sustentável.

EMPRESAS PARTICIPANTES DO 1º GRUPO DE TRABALHO SOBRE A ISO 26000 DO GVces:



SOBRE A ESTRUTURA DESTA PUBLICAÇÃO

O conteúdo aqui apresentado segue a estrutura da ISO 26000: para cada seção ou subseção da Norma é apresentado um sumário do texto normativo seguido das considerações do GT. Foi também incluída, ao longo do texto e destacados em boxes, uma série de comentários das empresas participantes do GT que relatam exemplos de aplicação da Norma nas suas instituições. A extensão de cada seção varia refletindo, de certo modo, a dinâmica do GT não tendo relação com o tamanho do texto na Norma e não devendo ser entendido um indicador de importância. A leitura desta publicação dá um panorama geral sobre a ISO 26000, mas não substitui a consulta à Norma original.

SEÇÃO/SUBSEÇÃO

Título da seção/subseção da Norma

EMPRESA

Exemplo de aplicação/práticas na empresa relacionadas ao tema

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

6.3.4 QUESTÃO 2 DOS DIREITOS HUMANOS: SITUAÇÕES DE RISCO PARA OS DIREITOS HUMANOS

AMCE

Dois aspectos envolvendo riscos para os direitos humanos precisam ser levados em conta pelas organizações: as peculiaridades de cada local, considerando aspectos culturais que podem apresentar realidades a serem tratadas de forma diferenciada (especialmente as que atuam fora de seu país de origem); e a atuação em rede, visto que riscos podem ser evidenciados ao longo da cadeia de valor.

TELEFÔNICA

A gestão dos riscos associados às suas atividades é um dos pilares da estratégia de Responsabilidade Social Corporativa do Grupo Telefônica. A companhia avalia os riscos para cada uma de suas operações e desenvolve projetos para mitigá-los ou, quando isso não é possível, controlá-los. Além de sua atuação direta, a Companhia tem buscado também controlar os impactos de seus principais prestadores de serviço.

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Determinados contextos ou situações podem colocar as organizações diante de dilemas em relação aos direitos humanos. Tipicamente, essas ocorrências podem aumentar o risco de violações aos direitos e, dessa maneira, exacerbar os impactos negativos. Algumas dessas situações típicas são: de conflito ou ausência de garantia de direitos por parte das instituições públicas responsáveis, desastres naturais, situações de extrema pobreza, situações que envolvam atividades que afetem significativamente recursos naturais como água e florestas, proximidade das operações em relação a povos indígenas e comunidades tradicionais, presença de trabalho informal na cadeia de fornecimento, entre outras.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A Norma recomenda que as organizações tomem cuidados especiais quando estiverem diante de situações que violem ou coloquem em risco os direitos humanos. Um dos cuidados que poderiam ser tomados é a realização de uma due diligence mais aprofundada, quando possível por uma terceira parte independente. Essas situações tendem a colocar muitos dilemas para a atuação da organização e, apesar de não existir nenhuma fórmula simples para resolvê-los, qualquer resposta dada deve sempre ser pautada pela primazia do respeito aos direitos humanos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Na perspectiva dos participantes do GT, esta seção tem como principal valor alertar os usuários da Norma para situações relacionadas aos direitos humanos, que, por desconhecimento do tema, podem passar despercebidas. Isso é especialmente importante, pois o próprio tema é pouco focado nas agendas de responsabilidade social das empresas. O tema tende a ser visto como algo relacionado exclusivamente às obrigações do poder público ou, quando muito, de empresas de grande porte, ou atuando em regiões/setores especialmente problemáticos. A partir desse alerta, mesmo as pequenas organizações podem perceber implicações de suas atividades sobre os direitos humanos, sobre as quais jamais pensariam.

SUMÁRIO

Destaque das principais idéias contidas na seção/subseção da Norma

GT

Contribuições e reflexões dos participantes do GT





ISO 26000
Conteúdo introdutório

PREFÁCIO À EDIÇÃO BRASILEIRA

SUMÁRIO

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o espaço nacional de criação de normas técnicas. A ABNT NBR ISO 26000 foi elaborada no âmbito da Comissão de Estudo Especial de Responsabilidade Social (ABNT/CEE – 111), que participou do desenvolvimento da ISO 26000. A ABNT NBR ISO 26000 possui mesma estrutura e conteúdo da ISO 26000, com pequenos ajustes de nomenclatura e adaptações do prefácio.

A ISO 26000 foi desenvolvida por meio de um processo participativo com representantes de mais de 90 países e mais de 40 organizações internacionais e regionais, de diferentes segmentos da sociedade: consumidores, governos, indústria, trabalhadores, organizações não governamentais, serviço, suporte, pesquisa e outros. O processo buscou equilibrar a representação entre países em desenvolvimento e países desenvolvidos, bem como a diversidade de gênero. Foram feitos esforços para buscar o equilíbrio na representação dos diferentes segmentos da sociedade, objetivo parcialmente atingido.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Seguindo as exigências de uma norma ISO, a nota sobre sua metodologia e processo de criação contida em seu prefácio é colocada em termos objetivos e de forma sintética, fornecendo apenas uma ideia parcial da riqueza que foi o processo de construção da ISO 26000. Dessa forma, este espaço de comentários foi aproveitado para resgatar alguns aspectos fundamentais desse processo.

É importante destacar que a constituição do Grupo de Trabalho Internacional (*Working Group on Social Responsibility*, ou *WG/SR*) para elaborar a ISO 26000 foi inédita na ISO, sob vários aspectos, tais como:

- Participação: foi o maior *WG* da história da ISO, chegando a 450 especialistas, além de outras centenas de observadores e milhares de colaboradores indiretos;
- Duração: o *WG/SR* trabalhou de janeiro/2005 a outubro/2010, quando encerrou suas atividades após a publicação da ISO 26000. Esse tempo foi o dobro do originalmente previsto, e necessário para obtenção de consenso, especialmente em alguns itens específicos, de maior complexidade. Vale destacar a crescente participação de especialistas de todos os segmentos e países ao longo de todo o processo, evidenciando o grande interesse no tema.
- Caráter multipartite: foi a primeira experiência da ISO nesse formato, que contribuiu significativamente com a representatividade e legitimidade da Norma, e com o estabelecimento de novas metodologias que poderão influenciar fortemente os futuros processos da ISO.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

- Gestão ativa do equilíbrio entre os diferentes setores envolvidos: ainda que imperfeito, o grupo contou com a participação significativa de diferentes segmentos, geralmente pouco ativos na construção de normas ISO, tais como trabalhadores, consumidores e ONGs, além da forte presença de mulheres e representantes de países em desenvolvimento.

A liderança do grupo também seguiu essa diretriz, sendo todos os cargos de coordenação ocupados por duplas integradas por um especialista vindo de países “desenvolvidos” e outro, dos países “em desenvolvimento”, com cuidados também para o equilíbrio de gênero e de segmentos da sociedade (*stakeholder groups*). A presidência do grupo foi exercida por um time misto Brasil-Suécia, sendo a primeira vez que o Brasil ocupou essa posição em um WG da ISO.

A participação do Brasil também merece destaque pela presença e atuação nas várias frentes dos trabalhos internacionais, bem como pela repercussão e conexão com a sociedade brasileira.

Apesar da existência de pontos de melhoria e com limitações nas possibilidades de representatividade e equilíbrio, é razoável dizer que o modo como a ISO 26000 foi construída é tão importante quanto seu conteúdo, trazendo aprendizados válidos não apenas para a elaboração de normas, mas em inúmeras situações de diálogo multipartite e gestão socialmente responsável.

INTRODUÇÃO

SUMÁRIO

A Introdução apresenta o contexto no qual se insere a ISO 26000 e oferece uma visão geral de seu conteúdo, natureza e algumas orientações para sua aplicação. O texto aponta a crescente preocupação com um comportamento responsável e destaca que o objetivo da responsabilidade social é contribuir com o desenvolvimento sustentável. Nesse sentido, a percepção e a realidade do desempenho em responsabilidade social de cada organização podem influenciar diversos fatores, tais como: reputação, atração de investimentos, vantagens comparativas e a qualidade da relação com a sociedade.

A introdução esclarece que a ISO 26000 traz orientações sobre a responsabilidade social e sua integração nas estruturas e processos das organizações, além de questões relacionadas, tal como o engajamento de partes interessadas. A Norma se destina a todos os tipos de organizações, sejam empresas, organizações públicas ou do terceiro setor. Apesar de aplicável a organizações governamentais, a Norma não se destina a substituir ou modificar as funções do Estado.

A Norma foi concebida para ser utilizada de forma integral, como um todo, porém as organizações podem identificar partes que lhe sejam mais úteis que outras. A Norma não se destina a nenhum tipo de certificação e qualquer proposta ou alegação de certificação constitui um desvio e uma falsa declaração. Ao longo do texto, a Norma menciona iniciativas e ferramentas, porém tal menção não caracteriza nenhuma forma de apoio ou endosso.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Apesar de não ser tecnicamente considerada parte do conteúdo, a Introdução traz aspectos de fundamental importância para a compreensão, a contextualização e, portanto, o bom uso da Norma. O Grupo de Trabalho identificou e discutiu mais intensamente quatro aspectos: aplicabilidade (amplitude), linguagem (orientadora), não certificação e a relação da Responsabilidade Social (RS) com o papel do Estado.

APLICABILIDADE O fato de a ISO 26000 ser aplicável a organizações em qualquer lugar do mundo, e de qualquer tipo, tamanho ou setor, suscita preocupações quanto ao seu grau de generalidade: “até que ponto é possível produzir algo tão amplo e, ao mesmo tempo, com utilidade prática?”. Procurando evitar esse problema, a Norma não se limita à apresentação de um “mínimo denominador comum” sobre os aspectos que trata, o que resultaria em uma orientação genérica e de pouca utilidade, mas provê diretrizes objetivas e práticas sem, no entanto, se aprofundar em nível de detalhes de operação ou implementação. Dessa forma, a Norma contextualiza e encaminha possíveis soluções, deixando seu detalhamento a cargo do usuário.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

LINGUAGEM A Norma traz orientações que se aplicam a muitas organizações, mas não necessariamente a todas. Novamente, cabe ao usuário identificar e priorizar as orientações ou temas mais relevantes para seu caso, o que pode ser feito seguindo as próprias orientações da Norma.

Para permitir tal abordagem, a Norma sempre se refere a “organizações” de forma geral, nunca se dirigindo apenas a um tipo específico de usuário. Além disso, utiliza uma linguagem exclusivamente sugestiva, refletida em frases do tipo “uma organização deveria...” ou “é conveniente que a organização...” (em vez de “uma organização deve...”). Essa regra foi adotada ao longo de todo o documento e, em alguns casos, pode soar estranha quando aplicada a situações obviamente obrigatórias, como “é conveniente que uma organização pague seus impostos” ou “a organização deveria cumprir todas as leis a que está sujeita”.

CERTIFICAÇÃO Outra consequência da abordagem adotada pela ISO 26000 é a impossibilidade de se utilizar essa Norma como base para certificações ou avaliações de conformidade, na medida em que ela não contém requisitos, mas tão somente orientações e diretrizes gerenciais, não se caracterizando como um sistema de gestão. A decisão estratégica de que a ISO 26000 não seria uma norma certificável está refletida na sua própria estrutura, tecnicamente inadequada para esse fim.

Essa decisão foi especialmente polêmica. De um lado, havia a preocupação de que, não sendo certificável, a Norma não ajudaria a decidir sobre o grau de responsabilidade social de uma organização. Ademais, temia-se que a impossibilidade de obter um certificado reduziria a motivação que as organizações – especialmente empresas – teriam para utilizar a Norma.

De outro lado, estudos do grupo assessor (criado pela ISO antes da constituição do WG/SR, com a missão de analisar a possibilidade de criação de uma norma de responsabilidade social) apontavam o risco de que, por se tratar de um tema muito novo e abrangente, a tentativa de elaborar uma norma certificável poderia fracassar. Tal fracasso poderia resultar de dificuldades na obtenção de consenso sobre os detalhes e múltiplos interesses envolvidos pela elaboração de um documento extenso e complexo, ou redundar na criação de um documento excessivamente simplificado (que resolveria os dois problemas anteriores, porém teria pouca utilidade e credibilidade, subestimando a importância do tema). Exemplos de outros problemas identificados foram a dificuldade em propor processos eficazes e confiáveis de verificação e as implicações ante outras normas e exigências legais.

Seguindo a proposta inicial, a ISO 26000 foi elaborada como um guia de diretrizes. Essa decisão possibilitou reunir, em um único documento, com elevado grau de consenso, as mais recentes e legítimas expectativas e recomendações sobre RS e sobre a gestão voltada ao Desenvolvimento Sustentável.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

Na avaliação do GT, a ausência de certificação de fato reduz a motivação de muitos usuários potenciais, o que tende a retardar a disseminação da Norma. Porém, esse fato é compensado pela qualidade e utilidade do documento resultante, a partir do qual poderão surgir aplicações específicas (e eventualmente certificáveis). Além disso, o grande interesse demonstrado por vários públicos na ISO 26000 poderá impulsionar sua difusão. É o caso de organizações que já estão alinhadas com os princípios da RS e desejam avaliar suas estratégias; profissionais ligados à RS que buscam respaldo para suas propostas; ONGs e outras partes interessadas que encontram respaldo para suas demandas; legisladores e formuladores de políticas interessados no tema da RS, e ainda comunicadores, jornalistas, consultores, professores e estudantes que veem na ISO 26000 uma sólida referência há muito esperada.

RELAÇÃO DA RS COM O ESTADO Esse é o tema de uma subseção específica (3.4), mas é também mencionado na introdução e em razão de sua importância, tendo sido motivo de muitos debates. Trata-se de uma das questões fundamentais do momento atual: até que ponto instrumentos voluntários e mecanismos de indução, oriundos do mercado ou da opinião pública, podem substituir a regulação legal, mandatória, criada e exercida por meio do Estado?

O movimento de RS ganhou força exatamente em um período recente, no qual se observaram a retração do poder estatal e o aumento dos mecanismos de mercado (o *neoliberalismo*). Por esse motivo, existe o temor de que o fortalecimento da RS seja utilizado como alavanca para enfraquecer o poder público, posicionando o voluntarismo (ou a autorregulação) como forma mais apropriada para se lidar com a complexidade e a dinâmica do mundo contemporâneo. Há receio quanto a uma possível inversão de papéis, em que os mecanismos voluntários de engajamento com partes interessadas e a priorização de temas sejam utilizados como base para questionamento da autoridade estatal, com a consequente fragilização da democracia.

Por sua vez, são identificados inúmeros exemplos que – mesmo reconhecendo as limitações da regulação estatal diante do mundo de hoje – demonstram a necessidade de preservação de uma autoridade pública. Autoridade essa com capacidade efetiva de regulação, destinada tanto a criar e garantir o cumprimento de regras essenciais para a vida pública como para salvaguardar a democracia, estabelecendo mecanismos transparentes de participação e atenuando o desequilíbrio de poder entre as partes envolvidas, observado em muitas relações sociais.

Abordar esse ponto complexo e indicar diretrizes para a convivência produtiva entre essas duas tendências é uma grande contribuição da ISO 26000.





ISO 26000
Conteúdo normativo

1. ESCOPO

SUMÁRIO

A ISO 26000 traz orientações sobre conceitos, princípios, práticas e temas da responsabilidade social para todos os tipos de organizações. A Norma procura contribuir para que o desempenho das organizações seja compatível com o desenvolvimento sustentável da sociedade, provocando e induzindo as organizações a irem além das suas obrigações legais e efetivamente tornando-se parte ativa desse desenvolvimento.

A Norma não substituiu, mas complementa outros documentos e iniciativas de RS, fomentando o estabelecimento de uma compreensão comum sobre o tema. A aplicação da Norma deveria levar em conta o contexto de cada situação e cada organização envolvida, com atenção para as condições locais econômicas e sociais.

A Norma não possui formato de sistema de gestão, não sendo apropriada à certificação, nem ao uso como base para regulação ou para exigência contratual. Como a Norma não contém requisitos, não é possível uma certificação, pois essa pressuporia a comprovação de seu cumprimento. A ISO 26000 não pretende fornecer uma base para ação legal no âmbito nacional ou internacional, incluindo qualquer medida perante a Organização Mundial do Comércio (OMC).

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O escopo – primeira seção do conteúdo normativo – estabelece o propósito e os limites da Norma, funcionando como base e referência para o restante do documento. Em alguns pontos repete o que está na Introdução, mas agora com caráter normativo. Além dessa função técnica, um aspecto destacado pelo grupo foi a existência de vários “alertas”, que refletem decisões sobre importantes dilemas enfrentados no processo de construção da Norma, como:

- O cumprimento da lei como ponto de partida para a RS (não como limite).
- A relação com outras iniciativas e ferramentas de RS existentes (complementá-las, e não substituí-las).
- A importância de se considerar as peculiaridades sociais, econômicas, culturais e ambientais de cada situação no tocante à RS, ao mesmo tempo que se mantém a consistência com outras normas internacionais de comportamento.
- A inadequação da Norma para processos de análise de conformidade ou de certificação, e o claro alerta de que ofertas nesse sentido violariam as suas recomendações.
- A distinção entre a ISO 26000 e os tipos de normas internacionais previstas como fontes legítimas para barreiras comerciais pela OMC.

Numa perspectiva de aplicação prática da ISO 26000, esses esclarecimentos orientam sobre o uso da Norma e sobre o que está ou não abrangido por suas recomendações.

2. TERMOS E DEFINIÇÕES

SUMÁRIO

A ISO 26000 apresenta um conjunto de 27 definições. Trata-se não apenas de aspectos normativos de um documento ISO, mas também de definições conceituais amplamente debatidas ao longo do processo de elaboração da Norma, constituindo-se em um conjunto de referências para todas as organizações e para o movimento de responsabilidade social.

Ao apresentar esse conjunto de definições e conceitos, a Norma estabelece uma linha base de diálogo, isto é, uma linguagem comum, entre diferentes organizações, ainda que tenham diferentes abordagens.

Os termos e conceitos apresentados não constituem princípios ou considerações, que são descritos e apresentados ao longo do texto. Muitos termos utilizados na ISO 26000 são usualmente utilizados na linguagem cotidiana ou técnica de outras áreas. Na seção 2 a Norma estabelece qual é o sentido nela adotado, porém apenas nos casos em que tal sentido seja diferente do usual, incorporando aspectos específicos no contexto da responsabilidade social.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O contato com os termos e definições da Norma, a reflexão sobre seus significados e compreensão são, sem dúvida, os passos iniciais para a aplicação da ISO 26000 pelas empresas. A Norma foi escrita na língua inglesa e, mesmo na língua original, as fronteiras de termos e definições podem se apresentar “nebulosas”, o que reforça a transparência e o diálogo como formas efetivas de dirimir eventuais diferenças de entendimento e promoção de alinhamento sobre um determinado termo ou definição.

Dentre esses termos, alguns se destacaram nas discussões do GT, quer por seu caráter inovador, quer por trazerem implicações muito significativas para as expectativas e práticas de comportamento socialmente responsável. São eles, em transcrição literal da ABNT NBR ISO 26000:

ACCOUNTABILITY (pela impossibilidade de tradução exata, o termo é utilizado em inglês mesmo na versão brasileira) condição de responsabilidade por decisões e atividades e prestação de contas destas decisões e atividades aos órgãos de governança de uma organização, a autoridades legais e, de modo mais amplo, às partes interessadas da organização.

DILIGÊNCIA DEVIDA (DUE DILIGENCE) processo abrangente e proativo de identificar os impactos sociais, ambientais e econômicos negativos reais e potenciais das decisões e atividades de uma organização ao longo de todo o ciclo de vida de um projeto ou atividade organizacional visando evitar ou mitigar esses impactos.

NORMAS INTERNACIONAIS DE COMPORTAMENTO expectativas de comportamento organizacional socialmente responsável oriundas do direito internacional consuetudinário, dos princípios geralmente aceitos de leis internacionais ou

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

de acordos 283 intergovernamentais que sejam universalmente ou praticamente universalmente reconhecidos.

NOTA 1 Acordos intergovernamentais incluem tratados e convenções.

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

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

PARTE INTERESSADA (OU STAKEHOLDER) indivíduo ou grupo que tem um interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma organização.

RESPONSABILIDADE SOCIAL responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que

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

NOTA 1 Atividades incluem produtos, serviços e processos.

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

ESFERA DE INFLUÊNCIA amplitude/extensão de relações políticas, contratuais, econômicas ou outras relações por meio das quais uma organização tem a capacidade de afetar as decisões ou atividades de indivíduos ou organizações

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

NOTA 2 Quando esse termo aparecer nessa Norma Internacional, deverá ser sempre compreendido no contexto das orientações contidas nas subseções 5.2.3 e 7.3.2.

CADEIA DE VALOR sequência completa de atividades ou membros que fornecem ou recebem valor na forma de produtos ou serviços.

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

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

3. COMPREENSÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES: HISTÓRICO

SUMÁRIO

O conceito de responsabilidade social passou a ser usado de maneira mais ampla durante a década de 1970. Vários aspectos, hoje considerados integrantes da responsabilidade social, já vinham sendo tratados antes, em alguns casos desde o final do século XIX.

Inicialmente, a responsabilidade social esteve mais associada às organizações empresariais, e o termo responsabilidade social empresarial ainda é muito utilizado. Isso ocorreu por uma percepção de que tais organizações deveriam alterar suas práticas que impactavam negativamente a sociedade. A ISO 26000 adota o termo “responsabilidade social” e entende que não só as organizações empresariais, mas organizações de todos os segmentos deveriam contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio de suas decisões e atividades.

Inicialmente, a noção de responsabilidade social (ou responsabilidade social empresarial) estava associada às atividades filantrópicas e beneficentes. A noção de gestão responsável e a inclusão de outros temas evoluíram com o tempo.

As expectativas da sociedade sobre o comportamento responsável das organizações refletem interesses e preocupações em um dado momento histórico. Mas esse é um processo dinâmico, de modo que à medida que os interesses e preocupações se alteram, o entendimento de responsabilidade social também deverá evoluir. Os temas centrais e as questões de responsabilidade social listadas na ISO 26000 refletem a visão contemporânea sobre o assunto.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Inaugurando as orientações de natureza mais prática da Norma, esta subseção 3.1 resgata brevemente o histórico do movimento da RS, mostrando que não se trata de algo estático, mas de um movimento em construção, que se adapta e evolui na medida em que mudam seus

AMCE

Um dos aspectos mais importantes de uma norma como a ISO 26000 é o acompanhamento da evolução das demandas da sociedade, por meio de diálogo frequente com organizações, academia, terceiro setor e demais públicos para sua constante atualização. Dessa forma, deixa como legado não apenas ser um conjunto de boas práticas para a gestão, mas passa a ser exemplo de construção coletiva, transparente e participativa.

REPORT

Com a evolução da discussão sobre a necessidade de desenvolver novas formas de fazer negócio que considerem o impacto de longo prazo das atividades humanas, busca-se definir o novo papel das empresas na sociedade. O conceito de sustentabilidade vem trazer um novo olhar sobre a percepção da responsabilidade das empresas por seus impactos, diretos e indiretos.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

atores e o cenário no qual se inserem. Para as empresas interessadas na implementação da ISO 26000, essa contextualização é importante, pois possibilita situar-se no movimento. Isso significa perceber que existem diferentes situações e que práticas até recentemente vistas como desejáveis podem ter perdido relevância, ou ainda, que ações, aparentemente inócuas, podem ter um papel fundamental como os primeiros passos de caminhos que levem à RS em termos mais contemporâneos.

Nesse aspecto, um importante esclarecimento refere-se à relação entre RS e filantropia, fonte de muitas polêmicas. Na visão da ISO 26000, a filantropia e o investimento social privado, apesar de poderem ser relacionados a alguns aspectos da RS (como a contribuição a situações de carência ou emergências, ou apoio ao desenvolvimento), não são essenciais à RS, na medida em que uma organização pode ser socialmente responsável sem exercer filantropia sob qualquer forma.

Essas atividades são independentes da RS de uma empresa, podendo contribuir ou não com os objetivos e princípios da RS. Nesse contexto, a ISO 26000 oferece indicações úteis para a avaliação do alinhamento – ou não – das atividades filantrópicas e de investimento social com a RS.

3.2 TENDÊNCIAS ATUAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

Diversos fatores têm contribuído com o aumento da preocupação das organizações com a responsabilidade social. O aprofundamento do processo de globalização, vivido no final do século XX e no início do século XXI, trouxe mudanças sociais que estimulam cada vez mais a responsabilidade social.

A evolução tecnológica, especialmente na área de telecomunicações, colocou as decisões estratégicas e as atividades das organizações sob um escrutínio cada vez maior e mais amplo, à medida que promoveu o acesso a informações antes inacessíveis por diferentes grupos. As práticas e políticas adotadas em diferentes lugares podem agora ser facilmente comparadas e divulgadas, aumentando a cobrança sobre a postura das organizações.

As diversas crises econômicas e financeiras vividas nas últimas décadas aumentaram a conscientização sobre a necessidade de se adotar um comportamento socialmente responsável, questionando práticas tradicionalmente adotadas pelas organizações.

Diferentes grupos de interesse, especialmente ONGs, consumidores e investidores, têm exercido crescente influência sobre o comportamento das organizações, cobrando maior responsabilidade social. Isso tem contribuído com a melhoria da comunicação do desempenho em RS das organizações e com a regulamentação de práticas relacionadas a esse tema, por parte de governos.

BRASKEM

A partir da globalização e da rápida disponibilidade de informações, a Braskem busca a cada dia aproximar-se de seus stakeholders, seguindo diversos caminhos de relacionamento. A companhia considera que a tendência atual da responsabilidade social é tornar seus públicos parte das decisões, atividades e soluções em busca da minimização de impactos, agindo com transparência e coerência.

SANTANDER

A sustentabilidade é um vetor de inovação para as empresas: abre as portas para novos negócios e mercados, reduz a exposição a riscos, contribui para a eficiência nas operações e para a melhoria do relacionamento com os diferentes públicos.

No setor financeiro, o caminho é, cada vez mais, usar os produtos e serviços para fomentar negócios sustentáveis, direcionando os recursos para empresas e setores ligados a temas socioambientais ou interessados em incorporar novas práticas em suas atividades e projetos. Para aprofundar essa estratégia, em 2010 o Santander criou a área de Desenvolvimento de Negócios Sustentáveis, focada na geração de negócios sustentáveis junto aos gerentes de relacionamento que atuam no segmento de Atacado, e a área de Soluções de Negócios, que desenvolve soluções financeiras para serem ofertadas a clientes de todos os segmentos.

Negócios sustentáveis são excelentes para o banco, seus acionistas, clientes e toda a sociedade.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Ao atualizar a contextualização da RS, a ISO 26000 oferece aos seus usuários elementos fundamentais a serem considerados no momento de avaliação ou planejamento da RS. Dentre esses elementos, o que mais chamou a atenção nos debates do GT foi a ênfase dada ao poder que hoje têm as grandes organizações privadas (em âmbito local e global), ao qual corresponde uma grande responsabilidade, não apenas em razão dos impactos diretos de suas decisões e atividades, mas também pelos seus impactos indiretos, de natureza social, ambiental ou econômica, bem como em outras áreas, como a cultura, a política, a democracia e a governança global. Nesse sentido, a Norma menciona as recentes crises globais (incluindo a crise econômico-financeira deflagrada em 2008), para ilustrar seu forte vínculo com a RS. Atitudes socialmente responsáveis (ou não) das organizações têm grandes implicações, quer na geração dessas crises, quer na

adoção de soluções para enfrentá-las, minimizando seus efeitos deletérios. Estratégias encaminhadas seguindo as diretrizes da RS poderão conduzir a civilização contemporânea a uma situação de maior equilíbrio e estabilidade, criando situações mais sustentáveis e menos propensas a iniquidades ou novas crises. A ISO 26000 se posiciona como um importante guia para a reestruturação das organizações e de suas estratégias em um cenário pós-crise.

3.3 CARACTERÍSTICAS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

A RS possui duas características essenciais: a disposição de considerar aspectos socioambientais na tomada de decisão de uma organização e a aceitação da responsabilidade sobre os impactos das suas atividades. A partir dessas duas características emergem outras dimensões do conceito.

CNI/SESI

A ISO 26000 é o resultado da vontade de diversos países e tipos de organização, é um exemplo concreto de construção coletiva. Foi construída de uma forma exemplar que considerou as expectativas da sociedade, o papel das partes interessadas, a integração da responsabilidade social em sua elaboração, além de definir a relação entre desenvolvimento sustentável e responsabilidade social. Por tudo isso, essa Norma representa um marco referencial para as organizações e profissionais que procuram atuar de forma ética e buscam o progresso de nossa sociedade.

A responsabilidade social implica a compreensão de que a sociedade possui expectativas que derivam de valores amplamente aceitos. Apesar da possibilidade de esses valores variarem conforme a cultura da sociedade, as organizações deveriam sempre seguir normas internacionais de comportamento, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos. A compreensão de que uma sociedade tem

expectativas mais amplas, e ligadas a valores, implica um melhor entendimento do papel que as organizações têm a cumprir e que a sua responsabilidade social vai além de suas obrigações legais.

Para adotar um comportamento responsável, é fundamental que as organizações se engajem com suas partes interessadas, buscando compreender seus impactos atuais e potenciais. Para isso, a responsabilidade social deveria estar integrada à estratégia organizacional.

A promoção da igualdade de gênero também é um importante componente da responsabilidade social. As sociedades designam papéis para homens e mulheres, e muitas vezes esses papéis discriminam as mulheres. A discriminação de gênero limita o potencial dos indivíduos e da sociedade como um todo.

Pequenas e médias organizações (PMO) também devem adotar um comportamento socialmente responsável. O potencial flexível e inovador das PMO pode facilitar a integração da responsabilidade social. Algumas organizações maiores podem entender que apoiar a responsabilidade social de PMO é parte de sua própria responsabilidade social.

Responsabilidade social refere-se a uma determinada forma de relação de uma organização com a sociedade e o meio ambiente, sendo o desenvolvimento sustentável um objetivo norteador da sociedade. São conceitos diferentes, porém relacionados. Uma organização socialmente responsável almeja contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A subseção 3.3 é subdividida em sete partes e pode ser entendida como uma explicação do conceito de responsabilidade social estabelecido pela ISO 26000.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCES

O grupo considerou essa subseção de grande utilidade, pois trata, de forma resumida, vários pontos fundamentais para os usuários, tal como a relação, nem sempre convergente, entre os interesses da organização, de seus stakeholders e da sociedade onde está inserida (aspecto mais aprofundado na seção 5).

Outra contribuição de destaque é a relação complementar entre RS, Desenvolvimento Sustentável e Sustentabilidade. A Norma esclarece que (a) RS pode ser entendida como a forma de gestão que visa maximizar a contribuição de uma organização para o desenvolvimento sustentável, ao mesmo tempo que busca atingir seus objetivos específicos; (b) no contexto da RS, sustentabilidade deve sempre ser vista como algo coletivo, do planeta e da sociedade, e jamais aplicada isoladamente a uma organização ou setor.

Sob o aspecto da implementação, essa subseção traz um trecho (Box 3) especialmente voltado às PMO. Não se trata de orientações específicas para elas (pois isso iria contra a diretriz de aplicabilidade geral da Norma), mas de uma explicação que ressalta e articula aspectos da Norma que facilitam sua compreensão e aplicação por empresas e organizações de menor porte, e também por quaisquer outras que estejam começando a se interessar pela teoria e prática da RS. Realiza também um exercício semelhante (Box 2), sob a óptica das relações entre igualdade de gênero e responsabilidade social.

3.4 O ESTADO E A RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

A Norma ISO 26000 não pretende, e nem poderia, alterar as obrigações do Estado de agir em nome do interesse público e do bem comum. A Norma não fornece orientações destinadas a abordar questões que devem ser discutidas e resolvidas no âmbito das instituições políticas da sociedade. A responsabilidade do Estado em proteger os direitos humanos e garantir o bem-estar da sociedade não deve ser alterada com essa Norma. Organizações governamentais (empresas públicas, autarquias etc.) podem utilizar essa Norma como orientação para a adoção de práticas socialmente responsáveis.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Apesar de curta, esta subseção é de grande importância, destacando um tema central para a compreensão

AMCE

Organizações que objetivam a responsabilidade social devem utilizar essa e outras referências como orientadoras para contribuir com uma vida em sociedade mais justa e igualitária, mas sem perder a noção de que o Estado é o responsável pela gestão do coletivo. A atuação das demais entidades em esforços desse tipo possui, no entanto, o papel de colaborar positivamente para uma agenda global.

CNI/SESI

A Confederação Nacional da Indústria (CNI) e o Serviço Social da Indústria (SESI) entendem que as ações de Responsabilidade Social das empresas não substituem a necessidade de um Estado presente. As empresas devem cumprir sua função social por meio de um comportamento ético que contribua para o desenvolvimento sustentável e considere as expectativas de suas partes interessadas. O SESI promove a melhoria da qualidade de vida do trabalhador da indústria e auxilia a indústria brasileira a incorporar uma gestão socialmente responsável em seu negócio. A CNI, por sua vez, atua para garantir a participação ativa da comunidade industrial na formulação de políticas públicas que garantam um ambiente saudável para o desenvolvimento dos negócios.

e aplicação equilibrada da RS. Em termos práticos, representa um alerta para que, ao elaborar e implementar planos de RS, as organizações estejam atentas não só aos seus próprios interesses e de seus stakeholders, mas também à legislação e às políticas públicas que – por meio do Estado e de seus instrumentos – trazem elementos fundamentais a serem considerados.

Entretanto, ao diferenciar o Estado (instituição política) das organizações governamentais administrativas ou produtivas que operam em seu nome, a ISO 26000 explicita a possibilidade (e o convite) para que estas últimas façam da RS uma diretriz para sua gestão, sem abandonar seu caráter público.

4. PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

4.1 GERAL

SUMÁRIO

Esta seção traz orientações sobre sete princípios de responsabilidade social: accountability, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de comportamento e respeito pelos direitos humanos.

Esses princípios não representam uma lista definitiva e exaustiva de princípios em RS, mas que deveriam ser respeitados e adotados pelas organizações. Os temas centrais descritos na seção 6 também trazem princípios específicos relativos a cada área que deveriam igualmente ser respeitados. As organizações deveriam adotar comportamentos e normas de conduta em conformidade com esses princípios. Ao adotar a Norma, é também recomendável que as organizações levem em consideração as diversidades sociais e culturais que possam existir.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Ao identificar e alinhar um conjunto relativamente pequeno de princípios da RS, a ISO 26000 ajuda seus usuários a focarem no que – efetivamente – são as implicações e os compromissos essenciais da gestão socialmente responsável. Dois aspectos no trecho introdutório desta seção receberam especial atenção do GT: o reconhecimento da complexidade inerente à aplicação prática da RS e de seus princípios, e, como consequência, a orientação para que as organizações busquem certa flexibilidade na aplicação dos mesmos, levando em conta as peculiaridades de cada situação, e atendo-se mais ao seu espírito do que seguindo rigidamente o conteúdo oferecido.

Isso traz um desafio para as organizações que desejam implementar a ISO 26000, que é a impossibilidade de encarar os princípios da RS como meros “requisitos a serem satisfeitos”: é preciso refletir profundamente sobre cada um deles, sobre seus propósitos e fundamentos para poder então estabelecer (e justificar sempre que necessário) as diretrizes a serem utilizadas nas situações reais vividas pelas organizações.

Finalmente, cabe ressaltar que esta seção apresenta apenas os princípios de aplicabilidade geral no campo da RS, mas que existem outros princípios, igualmente importantes, mas que, por serem aplicados apenas a um ou alguns dos temas centrais da RS, são mencionados em trechos específicos da seção 6.

TELEFÔNICA

O Grupo Telefônica entende a RS como uma ferramenta de geração de valor para a companhia. Ela permite construir relações sustentáveis com seus públicos de relacionamento, gerando confiança por meio da gestão eficaz dos riscos e oportunidades e incrementando sua legitimidade nas sociedades onde opera. Dessa forma, sua estratégia de Responsabilidade Social se vincula aos seus processos de negócio.

AMCE

A existência e aplicação efetiva de princípios dentro de uma organização são importantes para uma atuação sólida e transparente. Deve-se ir além do cumprimento de normas, e buscar a implementação de ações que estimulem reflexões conjuntas com seus diferentes públicos, acerca de aspectos de desenvolvimento sustentável e da relação desses com o cotidiano de suas atividades.

4.2 ACCOUNTABILITY

SUMÁRIO

A Norma traz como um de seus princípios gerais a accountability. Esse termo, apesar de não possuir uma tradução literal para o português, pode ser entendido como um conceito que une prestação de contas, responsabilização e responsividade.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

Uma organização que segue o princípio de accountability deveria prestar contas e se responsabilizar por seus impactos na sociedade, aceitando e assumindo a responsabilidade por erros e pela adoção de medidas corretivas correspondentes. Além disso, as organizações deveriam aceitar o dever de responder a questionamentos e investigações.

O grau de aplicabilidade desse princípio varia de acordo com o poder de influência de uma organização. Organizações maiores e com maior poder relativo na sociedade em que operam deveriam ter maior accountability.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Pode-se dizer que esse princípio, juntamente com o da transparência e do respeito pelos interesses dos stakeholders constituem a origem e o cerne da RS: somente ao reconhecer o dever de “prestar contas e dar conta do que é da sua conta” uma organização passa a encarar a RS como parte inerente à sua existência, e não como uma imposição, um “modismo” ou uma demanda de setores empenhados em defender seus interesses.

Assumir de fato o princípio de accountability implica levar para dentro da organização – e para toda a lógica em que ela opera – um modo de agir e de se posicionar que inclui as pessoas em todos os seus níveis e posições, não apenas como profissionais, mas na sua condição humana mais ampla.

EDP

Ciente da importância de estabelecer relações transparentes com seus stakeholders, a EDP no Brasil, desde 2006, elabora seu Relatório Anual de Sustentabilidade de acordo com a Global Reporting Initiative (GRI). Tal relatório abrange indicadores sociais, ambientais e econômicos das empresas controladas pelo grupo nos negócios de geração, distribuição e comercialização de energia. Para garantir a confiabilidade e a veracidade das informações, essas são confirmadas por uma auditoria externa independente desde 2007.

TELEFÔNICA

Para o Grupo Telefônica, o relatório de responsabilidade social é uma oportunidade para apresentar um balanço transparente de seu desempenho e construir uma relação de confiança com seus públicos de relacionamento. É uma ferramenta de prestação de contas de seu comportamento social, ambiental e econômico para a sociedade e que permite, também, avaliar e evoluir em sua estratégia de responsabilidade social.

4.3 TRANSPARÊNCIA

SUMÁRIO

Seguir esse princípio significa que as organizações deveriam ser transparentes com relação aos impactos de suas atividades e decisões. Para que isso ocorra, as organizações deveriam divulgar

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCCES

suas informações sempre de forma completa, correta e precisa, de maneira suficiente e clara. As informações deveriam abordar impactos conhecidos e potenciais da organização, bem como suas políticas e atividades.

Um comportamento transparente não se traduz apenas pela disponibilização de informações, mas inclui também a forma como essas informações são disponibilizadas e divulgadas. As informações devem ser de

fácil acesso e estar disponíveis em formatos de fácil compreensão para as diferentes partes interessadas.

Ser transparente, no entanto, não implica divulgação de informações confidenciais. Alguns exemplos das informações que deveriam ser divulgadas pelas organizações são: propósito e localização das atividades, desempenho nos temas e questões de responsabilidade social, impactos negativos e riscos de produtos/serviços, estrutura societária e origem/destino dos recursos financeiros.

BRASKEM

Na Braskem, o Código de Conduta já ensina ao Integrante a responsabilidade que ele tem de exercer suas atividades e conduzir os negócios da Companhia com transparência. Esse princípio está presente em todas as áreas, primando pela transparência no relacionamento, que reflete a excelência nos sistemas de gestão e governança corporativa, fazendo parte da cultura e da atuação da Braskem.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O grupo compreende que o princípio da transparência é central na RS, sem o qual uma organização é incapaz de perceber o que de fato significa uma gestão socialmente responsável. A disposição para dar visibilidade às informações relevantes, para que as partes interessadas possam formar sua opinião e tomar suas decisões, traz implicações profundas para a gestão das organizações, que passam a se preocupar e preparar mais conscientemente para explicar o que fazem, e por que o fazem. O aprofundamento da reflexão por parte dos gestores possibilita o aprimoramento da qualidade de suas decisões.

Sob a perspectiva da implementação, outro ponto que merece destaque é a clareza com que a ISO 26000 situa a questão da transparência. Se, por um lado, não implica exposição total e fim do sigilo, por outro, não se limita à simples divulgação de dados e informações, sem cuidado com a capacidade ou possibilidade que as partes interessadas têm em compreendê-los.

4.4 COMPORTAMENTO ÉTICO

SUMÁRIO

A Norma entende que um comportamento ético deveria ser aquele pautado por valores como honestidade, equidade e integridade. Tais valores deveriam se traduzir em uma preocupação com o bem-estar das pessoas, do meio ambiente e também dos animais. Uma organização comprometida com o comportamento ético também assume o compromisso de lidar com seus impactos e as demandas das partes interessadas.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

AMCE

Para garantir uma conduta ética, que abranja todas as atividades e os relacionamentos da organização, é interessante que a criação e a difusão de seu conjunto de valores sejam realizadas de forma participativa, por meio de fóruns de diálogos, grupos de trabalho e outros mecanismos, ajudando a construir uma identidade com seus públicos que vá além de um simples conjunto de regras de conduta.

SANOFI-AVENTIS

A ética que norteia a indústria farmacêutica de forma geral, bem como os princípios corporativos específicos da empresa são divulgados formal e regularmente ao seu público interno. Uma rede de compliance officers, sem vínculo hierárquico local, tem por missão zelar pelo cumprimento das regras de conduta da organização no mundo.

Ao aplicar o princípio de comportamento ético em suas atividades diárias, uma organização deveria promovê-lo por meio de ações como a definição e a divulgação de seus valores, princípios e compromissos fundamentais; o estabelecimento de mecanismos de supervisão e controle para garantir que os princípios estejam sendo seguidos; o estabelecimento de mecanismos de denúncia que protejam a identidade dos autores evitando possíveis represálias; a promoção da conscientização e o estímulo para que os valores e princípios sejam adotados e seguidos; a integração dos valores e dos princípios nas estruturas de governança; entre outros.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A ISO 26000 aborda com cautela o tema da Ética, pois, conforme discutido pelo grupo, é possível falar em “éticas específicas” para determinados grupos, profissões, categorias, culturas etc. Por isso, aborda a questão do comportamento ético, não da Ética em si. O sentido é deixar claro que o que está em pauta não é um ou outro quadro de valores humanos, e nem uma tentativa de definir uma Ética global para todos no planeta. Por isso, a Norma foca o comportamento, procurando explicitar aspectos práticos relacionados ao comportamento no ambiente organizacional e identificando fatores comuns à maioria das situações, independentemente do tipo de organização ou do país em que atua.

4.5 RESPEITO PELOS INTERESSES DAS PARTES INTERESSADAS

SUMÁRIO

No contexto da responsabilidade social, uma organização não deveria levar em conta apenas os interesses de seus proprietários, conselheiros, clientes ou associados, mas também outras partes cujos direitos e interesses sejam afetados pelas atividades da organização. As partes interessadas podem ser indivíduos, grupos ou outras organizações.

Ao seguir o princípio de respeito ao interesse das partes envolvidas, uma organização deveria tomar medidas como: identificar suas partes interessadas, considerando sua capacidade de estabelecer

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCCS

contato; engajar-se e dialogar com as partes interessadas, considerando suas diferentes perspectivas e interesses, ainda que essas partes não estejam plenamente conscientes de tais interesses.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O grupo compreende que esse é um dos três princípios centrais para emergência da RS (sendo os outros *accountability* e transparência). Seu papel central se justifica pelo fato de que é por meio desse princípio que a organização abandona um comportamento “autista” e passa a reconhecer que outros têm seus interesses afetados por suas decisões e ações, e que por isso devem ser informados, ouvidos, envolvidos e considerados nos seus processos de tomada de decisão.

Esse princípio é muito significativo também pelo fato de que a ISO 26000 enfoca os *stakeholders* de modo muito específico, definindo-os essencialmente como portadores de interesses identificáveis que podem ser afetados pelas decisões e ações de uma organização, sem misturar esse atributo com a capacidade que tenham (ou não) de impactar os interesses dessa organização.

Num jogo de palavras, percebeu-se nos trabalhos do GT que a ISO 26000 faz a distinção entre “partes interessadas” e “partes interessantes” (sendo estas últimas definidas não pelo fato de terem interesses, mas pela capacidade de afetar os interesses da organização e, portanto, merecerem atenção especial dos gestores). Cuidar das “partes interessantes” é característica de uma boa gestão, mas não necessariamente se refere a um comportamento socialmente responsável, pois não parte do princípio de reconhecimento e respeito pelos interesses de terceiros.

EDP

A EDP no Brasil se compromete a manter um diálogo constante, aberto e transparente, com suas diferentes partes interessadas, por meio dos diversos canais de comunicação que disponibiliza. O relacionamento com seus públicos é fundamental para o planejamento estratégico da companhia, já que fortalece a governança corporativa, possibilita a identificação de oportunidades, a busca de soluções inovadoras e a detecção de falhas. Em conformidade com a norma AA1000 APS, o processo de engajamento de *stakeholders* da EDP no Brasil considera as principais partes interessadas; possui um procedimento transparente em relação à determinação da relevância dos assuntos materiais; tem uma estrutura bem definida do processo de Capacidade de Resposta no Relatório Anual de Sustentabilidade.

4.6 RESPEITO PELO ESTADO DE DIREITO

SUMÁRIO

A noção de estado de direito se traduz como “o valor absoluto das leis sobre o comportamento”, ou seja, significa que nenhum indivíduo, organização ou autoridade pública (incluído o Estado) está acima das leis, que devem ser seguidas e respeitadas por todos. É um conceito que visa eliminar situações e processos

ANGLO AMERICAN

Da mesma forma que avalia regularmente as mudanças na legislação ambiental, de segurança, saúde, mineral, para que a empresa possa continuar em conformidade com as leis, a empresa passou a utilizar o serviço jurídico para indicar alterações na lei trabalhista e em outros requisitos nacionais ou internacionais na área social. Caso seja localizado algo novo, que impõe novas ações, é criado um novo projeto ou programa, ou mesmo um procedimento que permita atender esse requisito. As áreas envolvidas – RH, Jurídica, Responsabilidade Social, Segurança etc. – são constantemente acompanhadas nessas ações, que são também objeto de auditorias de sistema.

decisórios pautados pela arbitrariedade e pelo abuso de poder.

Para uma organização que deseja ser socialmente responsável, seguir o princípio de respeito pelo estado de direito significa cumprir todas as leis e regulações aplicáveis a ela. Isso quer dizer que as organizações deveriam tomar medidas proativas para estarem informadas sobre as leis que lhes são aplicáveis, além de garantir que todos os seus membros estejam informados e que estabeleçam medidas para o seu cumprimento.

Ao seguir esse princípio, uma organização deveria adotar medidas como: cumprir todos os requisitos legais, mesmo na ausência de fiscalização; assegurar-se que suas atividades e suas relações estejam em conformidade com a lei; atualizar-se permanentemente sobre suas obrigações legais etc.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Esse princípio não foi considerado inovador pelo grupo (pois é amplamente reconhecido que a RS começa com o respeito à lei), mas é, mesmo assim, algo desafiador. Especialmente no contexto brasileiro, onde muitas vezes o cumprimento da lei não é devidamente fiscalizado e imposto pelo Estado, criando situações em que, paradoxalmente, o mero atendimento das obrigações legais surge como um diferencial positivo (do ponto de vista da RS) e como um ônus adicional (do ponto de vista dos custos ou exigências trazidos pelo seu cumprimento).

Do ponto de vista da aplicabilidade da Norma, esse princípio coloca em pauta e enfatiza a importância de se estabelecer mecanismos voluntários de verificação do cumprimento legal, por meio dos quais uma organização revê sistematicamente as obrigações legais às quais está sujeita, e certifica-se de que estão sendo cumpridas. Algo ainda raro no país.

4.7 RESPEITO PELAS NORMAS INTERNACIONAIS DE COMPORTAMENTO

SUMÁRIO

Ao seguir esse princípio, as organizações deveriam respeitar normas internacionais de comportamento ao mesmo tempo que buscam seguir o princípio de respeito pelo estado de direito. Na seção 2,

a ISO 26000 apresenta a definição para normas internacionais de comportamento: “expectativas de comportamento socialmente responsável oriundas do direito internacional, dos princípios aceitos de leis internacionais e/ou de acordos intergovernamentais que sejam universalmente, ou praticamente universalmente, reconhecidos” (ver definição exata na seção 2).

Ao procurar seguir esse princípio, uma organização deveria estar atenta às situações nas quais a legislação local, ou questões na sua implementação, não garantam condições sociais e ambientais mínimas.

Nesses casos, a organização deveria respeitar o que determinam as normas internacionais. Seguir esse princípio também implica que nessas situações as organizações deveriam procurar influenciar outras organizações e autoridades para que a legislação local seja alinhada aos padrões internacionais de respeito a questões sociais e ambientais.

Em locais onde a legislação esteja em conflito com normas internacionais de comportamento, as organizações deveriam rever a natureza de suas operações na região, evitando assim cumplicidade no desrespeito a normas internacionais de comportamento.

No contexto da responsabilidade social, a Norma define cumplicidade como “a colaboração com atos faltosos de outras organizações ou indivíduos que desrespeitem normas internacionais de comportamento e que a organização por meio de due diligence sabia ou deveria saber”. A cumplicidade também ocorre quando uma organização não se posiciona claramente diante de tais atos ou deles se beneficia.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Esse princípio se destaca pelo seu caráter inovador e se constitui, ao mesmo tempo, em um dos mais controvertidos e fundamentais trechos da Norma. Uma das razões para isso é a definição de cumplicidade, em termos bastante amplos e conectados aos conceitos de due diligence e esfera de influência, o que torna sua aplicação muito poderosa.

Um aspecto importante da ISO 26000 é o fato de embasar suas orientações em fontes de grande legitimidade global. Isso inclui, além das próprias normas ISO, uma série de acordos internacionais definidos no âmbito das Nações Unidas, contidas na Bibliografia da Norma.

ANGLO AMERICAN

Respeitar as leis do país é o mínimo necessário. Além disso, a empresa subscreveu vários acordos internacionais como o Pacto Global, os Princípios Voluntários de Segurança e Direitos Humanos, EITI – iniciativa de transparência do setor extrativo –, e assim por diante. Para cumprir esses compromissos, muitas vezes a empresa busca trabalhar com legisladores para discutir questões legítimas, de interesse coletivo, que ainda não foram transformadas em lei.

EDP

De acordo com os seus Princípios de Desenvolvimento Sustentável e alinhada as normas internacionais de comportamento, a EDP no Brasil é signatária do Pacto Global desde 2007, não apenas agindo de acordo com ele, mas também propagando a sua aplicação. Dessa forma, 100% dos contratos com os fornecedores incluem cláusulas de direitos humanos e contra o trabalho infantil e escravo.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

O grupo entendeu que estabelecer tal conexão, de modo coerente e transparente, foi um trabalho complexo e delicado, pois nem todos os acordos são homologados por todos os países, e nem todas as suas orientações são facilmente aplicáveis fora do âmbito governamental. Essa conexão foi estabelecida por meio do conceito de “normas internacionais de comportamento”, em que um elemento-chave é o caráter voluntário da ISO 26000. Dessa forma, não há conflito no estabelecimento de expectativas fundadas em um acordo não homologado no país em que uma organização opera, uma vez que a Norma não é obrigatória e apenas reconhece expectativas assumidas como válidas por muitos países, indicando sua observação por organizações que almejem ser socialmente responsáveis.

Um das razões da polêmica é que vários países poderosos, movidos por interesses particulares, têm se furtado a assumir alguns dos importantes acordos internacionais e veem nas recomendações da ISO 26000 uma possível fonte de pressão contra essa posição. Esse fato justifica as muitas ressalvas e esclarecimentos incluídos no texto da Norma.

4.8 RESPEITO PELOS DIREITOS HUMANOS

SUMÁRIO

No contexto da responsabilidade social, uma organização deveria reconhecer e respeitar os direitos humanos tanto em sua primazia quanto em sua universalidade. A Norma, em sua seção 6, orienta sobre direitos humanos, abordando questões e princípios específicos.

De acordo com a Norma, uma organização socialmente responsável deveria seguir o princípio de respeito pelos direitos humanos desenvolvendo ações que busquem: respeitar e promover a Carta Internacional de Direitos Humanos; reconhecer que os direitos são universais e aplicáveis em todos os lugares e promover sua adoção, especialmente em situações em que o Estado não garanta a proteção dos direitos humanos; respeitá-los e não se beneficiar de sua violação.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O princípio de respeito aos direitos humanos recebeu ênfase especial dentre o conjunto de normas internacionais de comportamento, refletindo o esforço desenvolvido internacionalmente para aproximar essa questão do dia a dia das organizações e dos cidadãos. Isso se justifica pelo fato de que ao longo do tempo o tema dos direitos humanos tendeu a ser considerado mais como um dever do Estado, e a opinião pública focou sobre temas como violência policial, conflitos armados, censura, prisões arbitrárias, repressão política etc.

Ocorre, porém, que os direitos humanos vão muito além e incluem outras situações, tais como condições dignas de vida, remuneração justa, tratamento no

SANTANDER

O respeito aos direitos humanos extrapola as paredes das instituições financeiras: não basta garantir condições adequadas de trabalho, saúde e educação aos próprios funcionários. É preciso observar toda a cadeia de valor. Uma ferramenta de base para isso é a análise de risco socioambiental na concessão de crédito e na aceitação de clientes corporativos. Além do risco financeiro e operacional, o Santander avalia aspectos como segurança do trabalho, indícios de trabalho infantil e análogo ao escravo, e outras questões sociais e ambientais da empresa. Adota prática semelhante na gestão de fornecedores. Além disso, em meados de 2010, a Santander Asset Management incluiu critérios socioambientais na avaliação dos produtos de renda fixa, como debêntures e DI. Empresas com bom desempenho nessa área podem ter preferência na venda de títulos de dívida para os fundos do banco. São alguns exemplos de como o setor financeiro pode usar sua capacidade para fomentar a sustentabilidade em todos os setores da sociedade.

ambiente de trabalho ou de convivência social. Existem diversas iniciativas, seja no âmbito das Nações Unidas, da sociedade civil, seja no de organizações empresariais para cessar essas violações cotidianas e promover ativamente a conscientização e o respeito a tais direitos. A ênfase da ISO 26000 dada a esse tema caracteriza um desses esforços, e torna mais objetivas as orientações e expectativas com relação ao que pode ser feito pelas organizações em particular, dentro de sua capacidade e responsabilidade.

5. RECONHECIMENTO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL E ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

5.1 GERAL

SUMÁRIO

Nesta seção são abordadas duas práticas fundamentais da RS: o reconhecimento pela organização de sua responsabilidade social e a identificação e engajamento das partes interessadas.

Uma organização deveria respeitar os interesses das partes interessadas afetadas pelas suas atividades e decisões. A identificação e a responsabilização da organização pelos problemas decorrentes de seus impactos fazem parte de sua RS. Essas questões deveriam ser abordadas de maneira a contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

As seções 5, 6 e 7 constituem a maior parte da ISO 26000, compreendendo 72 das suas 116 páginas. É, por assim dizer, a “parte prática” da Norma, podendo

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

ser dividida em dois blocos: um que trata dos “temas da responsabilidade social” (seção 6) e outro que trata da “gestão socialmente responsável” (subseção 5 e 7).

A divisão desse segundo bloco em duas seções teve como objetivo deixar mais claro para o usuário, antes de mais nada, a existência de duas “práticas fundamentais da RS”: a seção 5. Na sequência, visando facilitar a leitura e ajudar a conscientizar o leitor, é apresentada a seção 6, uma verdadeira “agenda da RS”, composta pelos temas centrais e suas respectivas questões e ações. Apresentada essa “agenda”, seguem as orientações voltadas à sua implementação, contidas na seção 7.

Em razão desse enfoque, as considerações do GT sobre esse segundo bloco são menos voltadas aos aspectos conceituais, tratando mais diretamente das observações sobre a prática das empresas e formas de ampliar a adoção das diretrizes da ISO 26000.

SANTANDER

A sustentabilidade é parte do modelo de negócios do Santander e, como tal, requer uma abordagem sistêmica, que envolve uma profunda revisão na maneira de atuar. Para garantir a inserção do tema em processos, políticas, produtos, serviços e relacionamentos, o banco trabalha o tema de forma transversal e adota um modelo de gestão que permite a visão integrada das iniciativas. Em 2010, esse processo foi fortalecido com a criação de uma área dedicada à Governança da Sustentabilidade, incorporação de três representantes externos na composição do Comitê de Sustentabilidade e reformulação do Comitê de Diversidade e Negócios, dedicado a pensar ações internas e produtos que promovam a diversidade.

Também foram definidos temas estratégicos (entre eles Risco e Sustentabilidade e Economia de Baixo Carbono) para fomentar a geração de negócios e inovações de modo transversal, em todas as áreas.

EDP

A verdadeira sustentabilidade é construída por meio do diálogo aberto e transparente, que traz novas ideias e permite a criação de soluções inovadoras para uma vida melhor. Tendo isso em vista, a EDP no Brasil promove anualmente o engajamento de stakeholders. Para tal, são realizados painéis multi-stakeholders e consultas telefônicas, de modo a envolver as principais partes interessadas e abranger todas as localidades onde a empresa está presente. Como resultado desse engajamento, é elaborada uma matriz de materialidade que relaciona temas de maior relevância do ponto de vista interno com o ponto de vista dos stakeholders externos. Principais resultados: fortalecimento do relacionamento com os públicos estratégicos; criação da política corporativa de engajamento de stakeholders; identificação dos assuntos estratégicos para a sustentabilidade; desenvolvimento de importante ferramenta para priorização de ações; subsídios para o planejamento estratégico; aprimoramento do relato de sustentabilidade.

REPORT

A realização de painéis de diálogo é um passo inicial para o desenvolvimento de um processo sistemático de engajamento das partes interessadas. Esse processo facilita a compreensão dos impactos das atividades de uma organização, reduz riscos nas práticas de negócio e contribui para a aproximação entre a organização e seus públicos.

5.2 RECONHECIMENTO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

Ao reconhecer a sua responsabilidade social uma organização deveria buscar compreender a natureza tríplice das relações em que está envolvida: entre a organização e a sociedade, entre a organização e as suas partes interessadas, e entre as partes interessadas e a sociedade. Esse reconhecimento passa pela consideração dos sete temas centrais descritos na seção 6 da Norma. Esses temas são desdobrados em várias questões, que apresentam um conjunto de ações e expectativas relacionadas a cada um dos temas. Todos são relevantes e aplicáveis a quaisquer organizações, mas não necessariamente todas as questões o são. Os temas centrais abordam os principais impactos econômicos, sociais e ambientais que uma organização pode provocar.

Após identificar quais questões são relevantes ou aplicáveis, as organizações deveriam avaliar a significância de seus impactos. Essa avaliação deveria considerar tanto as partes interessadas como o desenvolvimento sustentável. A atuação socialmente responsável de uma organização é um processo contínuo que deve ser constantemente revisitado. A RS de uma organização também deveria se estender às suas relações. Uma organização é responsável pelos impactos de outros quando tem o controle formal ou de fato sobre suas decisões. Situações nas quais uma organização tem capacidade de influenciar o comportamento de outras partes são consideradas dentro de sua esfera de influência, que pode incluir relações na cadeia de valor ou fora dela. A capacidade de exercer influência não está necessariamente associada com a responsabilidade de fazê-lo. Uma organização será responsável por exercer sua influência quando os relacionamentos com outras organizações envolverem impactos negativos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

No que se refere à qualidade das relações das empresas com suas partes interessadas (subseção 5.2.1), o grupo reconhece avanços, porém aponta a necessidade de aprimoramentos. Para os membros do GT, as empresas devem reconhecer sua capacidade de influenciar positivamente e adotar processos estruturados para conhecer e se relacionar com seus públicos.

Além de processos sistemáticos de identificação e sensibilização das partes interessadas, as empresas podem aperfeiçoar as ferramentas e os canais por meio dos quais estabelecem o contato com esses públicos. Para o grupo, mesmo com

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

o avanço das práticas de abertura de informações para a sociedade, as empresas ainda têm dificuldade em divulgar suas iniciativas e ouvir as demandas de partes interessadas, em geral por falta de alinhamento entre a comunicação, interesses do público e suas expectativas.

Na subseção 5.2.2, o grupo chama a atenção para a identificação dos potenciais impactos negativos relacionados aos seus produtos e operações. Questões relacionadas a conduta ética no atendimento aos clientes, capacidade de atendimento das demandas, geração de emprego e renda, transparência, bem como impactos ambientais decorrentes da operação são tópicos de destaque.

Os membros do GT consideram fundamental a atenção ao alinhamento entre teoria e prática. Nesse sentido, mostram interesse na compreensão e no estabelecimento de processos estruturados de diálogo com partes interessadas, reconhecendo que a partir dessa interação podem emergir elementos importantes para o alinhamento do planejamento estratégico com os princípios da RS. Destacam que a identificação de temas relevantes e de expectativas das partes interessadas requer o estabelecimento de uma relação de confiança; contudo, poucos relatam a adoção de metodologia ou processo sistemático.

No quetange à esfera de influência da organização (subseção 5.2.3), o grupo identificou clientes, fornecedores, público interno e organizações da sociedade civil como os principais parceiros das empresas na promoção da RS.

Alguns membros do grupo engajam seus stakeholders na formulação da sua política de responsabilidade social, por meio de diálogos corporativos e canais para recebimento de críticas e sugestões à mesma. O desenvolvimento de indicadores é a principal ferramenta para avaliação do impacto das decisões e atividades sobre seus públicos de interesse. De modo geral, os esforços concentram-se na identificação das demandas de clientes, público interno e fornecedores, este último sendo objeto de muitas iniciativas. O papel das organizações sindicais como

BRASKEM

Reconhecer a RS na Braskem é entender a vida empresarial considerando as condições socioambientais e o compromisso ético com as gerações futuras e com o planeta. Uma atuação alinhada a esse conceito permite à empresa compreender que é parte de um “sistema socioambiental” e que deve contribuir fazendo a sua parte e incentivando o compromisso na sua esfera de influência.

REPORT

Responsabilidade social é um modo de administrar o negócio que tem como base a relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona. A constante avaliação da teia de impactos da empresa, seus produtos e serviços permite ampliar a capacidade de resposta de uma organização às demandas de seus públicos.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCCES

interlocutores no diálogo com o público interno é pouco lembrado no grupo, em contraste com a importância dada a elas na Norma e alertando para o fato de que existe uma possível falha de engajamento, ou potencial pouco explorado.

As iniciativas das empresas relacionadas à sua cadeia de valor concentram-se no estabelecimento de processos sistemáticos para a promoção da RS nos seus fornecedores. De modo geral, a seleção dessas iniciativas segue a definição de critérios socioambientais e envolvem atividades de sensibilização para o tema por meio de palestras, treinamento e certificação.

5.3 IDENTIFICAÇÃO E ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

SUMÁRIO

Partes interessadas podem ser organizações ou indivíduos. Sua relação com a organização emerge de seu interesse nas decisões e atividades da organização, e em especial pelo potencial de serem por ela afetadas. Essa interferência pode ser a base de reivindicações, que podem estar relacionadas a direitos que tenham sido desrespeitados ou apenas à possibilidade de serem ouvidos.

As organizações podem ter muitas partes envolvidas com interesses nem sempre convergentes, ou mesmo conflitantes. Algumas partes interessadas podem não conseguir representar seus interesses diretamente, são exemplos claros a natureza e as gerações futuras; porém, isso também se observa no caso de comunidades e grupos específicos, que podem necessitar de interlocutores.

Tendo identificado as partes interessadas, a organização deveria buscar engajar-se com elas, o que significa construir um diálogo, um processo de troca e comunicação (duas vias). A efetividade do engajamento requer independência entre as partes e transparência no processo. Elementos que podem contribuir com o sucesso do engajamento são: clareza de propósito (para ambas as partes), identificação de interesses e estabelecimento de uma relação de confiança.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O grupo destaca o modo como a ISO 26000 define e aplica o conceito de partes interessadas, que é um de seus grandes diferenciais e um importante avanço. Além disso, o grupo ressalta os esclarecimentos de natureza prática sobre a identificação das partes interessadas (subseção 5.3.2) e sobre as maneiras como a organização pode se relacionar, devendo ser produtiva, respeitosa e benéfica para ambas as partes (subseção 5.3.3). O grupo reconhece o empenho das empresas nesse processo, porém destaca que há ainda muito a ser feito para uma real incorporação das orientações da Norma, especialmente no que diz respeito à inclusão efetiva de muitas partes interessadas. Existem obstáculos importantes a serem superados, não tanto no processo de identificação, mas especialmente nos processos de diálogo, para que sejam suficientemente amplos e inclusivos. Para a efetiva incorporação dessas orientações,

serão necessários recursos materiais (equipes, recursos financeiros) e ajustes administrativos (tempo necessário para o processo de engajamento e incorporação de seus resultados) e técnicos (desenvolvimento de metodologias eficazes para as diferentes situações enfrentadas quando se dialoga com públicos muito diversos).

Nesse sentido, o grupo entende que a compreensão plena das implicações da ISO 26000 deverá se estender por muito tempo e envolver não apenas as áreas diretamente ligadas à RS ou sustentabilidade, mas também a áreas ligadas ao planejamento estratégico e gestão (além daquelas diretamente envolvidas com as atividades ou projetos em questão). Dessa forma, o empenho e a participação da alta direção das empresas no relacionamento (identificação e engajamento) com seus stakeholders é fundamental e precisa ocorrer o mais cedo possível, caso uma empresa queira de fato seguir as diretrizes da ISO 26000.

SANTANDER

Quanto mais pessoas entenderem seu poder como agentes da transformação, mais rapidamente acontecerão as mudanças necessárias na sociedade. Por isso, o engajamento de stakeholders é parte das estratégias do Santander. A sustentabilidade é um assunto permanente nos meios de comunicação com os acionistas. O tema está disseminado de maneira transversal nos treinamentos de funcionários, que também participam do programa de voluntariado e de outras ações sociais. Para fornecedores e clientes corporativos, além de critérios socioambientais nos processos de gestão, o banco oferece um curso presencial (“Sustentabilidade na Prática: Caminhos e Desafios”) do qual já participaram 3.500 lideranças de mais de duas mil organizações. O curso integra as ações do Espaço de Práticas em Sustentabilidade, um programa de compartilhamento de práticas que tem por objetivo encurtar o caminho de pessoas e organizações rumo à sustentabilidade. O Espaço de Práticas possui um portal (www.santander.com.br/sustentabilidade) que oferece conteúdo educativo, cursos on-line, videochats, casos práticos, blog, notícias, biblioteca e outras informações sobre sustentabilidade. Em 2010, o portal recebeu quase um milhão de acessos.

6. ORIENTAÇÕES SOBRE TEMAS CENTRAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

6.1 GERAL

SUMÁRIO

Esta seção traz orientações sobre os seguintes temas centrais de responsabilidade social: governança organizacional, direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, práticas leais de operação,

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCES

questões relativas a consumidores e comunidades (envolvimento e desenvolvimento). Para cada um desses temas, a Norma apresenta uma série de questões, expectativas e ações correspondentes. Aos temas centrais também estão associados princípios específicos, que complementam os princípios apresentados na seção 4.

A Norma orienta que os temas centrais sejam abordados de maneira holística e interdependente. Não há ordem específica nos temas, e a relevância e significância de cada questão é função do contexto específico de cada organização. Aspectos econômicos, relacionados à cadeia de valor e saúde e segurança são abordados de maneira transversal.

As questões apresentadas para cada um dos temas refletem a percepção atual da sociedade e podem mudar à medida que evoluem a compreensão e a valorização desses assuntos pela sociedade.

Ao considerar os temas centrais e as questões expostas nesta seção em seu comportamento, uma organização pode ser beneficiada de diversas maneiras, como: melhoria da compreensão a respeito das expectativas da sociedade, maior apoio para a sua “licença de operação”, estímulo à inovação e melhoria do relacionamento com suas partes interessadas.

CNI

O Fórum Nacional da Indústria da Confederação Nacional da Indústria (CNI) mobilizou dezenas de organizações empresariais e centenas de empresários para uma reflexão conjunta sobre o futuro da indústria e do país, até 2015. Com a visão do Desenvolvimento Sustentável em mente, foi gerado o consenso sobre as condições essenciais para sustentar o desenvolvimento no longo prazo, são elas: expandir a base industrial promovendo o fomento de pequenas e médias empresas e de regiões menos favorecidas; inserir-se internacionalmente a partir do desenvolvimento da cultura exportadora doméstica e da melhoria das condições de acesso aos mercados internacionais; melhorar a gestão empresarial aumentando a qualidade e a produtividade; dar ênfase à inovação a fim de preparar as empresas para a competição da economia do conhecimento; desenvolver cultura de responsabilidade socioambiental visualizando-a como uma oportunidade de negócio e um benefício para a sociedade.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Na avaliação do grupo esta é a parte mais substantiva da ISO 26000, e pode ser considerada uma “agenda geral da RS”, na medida em que reúne um grande conjunto de temas a serem considerados por uma empresa socialmente responsável. Dois aspectos que chamaram a atenção do grupo: o diagrama (Figura 3), que fornece uma visão geral dos temas e de seu inter-relacionamento, e a caixa de texto (Box 5), que enumera uma série de benefícios esperados pelas organizações que considerem cuidadosa e seriamente os temas em questão.

Do ponto de vista do grupo, ainda que a Norma não traga aspectos inovadores, pois tanto os temas como os benefícios esperados são em sua maioria já conhecidos das empresas brasileiras interessadas em RS, esta é uma parte da Norma que se destaca pelo fato de apresentar de forma sintética e ao mesmo tempo abrangente um conjunto de elementos essenciais, geralmente apresentados de maneira dispersa.

6.2 GOVERNANÇA ORGANIZACIONAL

SUMÁRIO

Governança organizacional refere-se à maneira pela qual uma organização toma suas decisões. Fazem parte da governança organizacional estruturas formais, como regras, políticas e processos documentados, e estruturas informais, que funcionam a partir das práticas e valores da organização. No contexto da responsabilidade social, a governança ganha ainda mais relevância, pois é por meio dela que uma organização irá estabelecer os mecanismos para se responsabilizar pelos seus impactos e implementar práticas socialmente responsáveis. Independentemente do nível de formalidade ou informalidade da governança, é sempre muito importante o papel da liderança, seja no processo decisório, seja na motivação dos demais integrantes da organização.

SOUZA CRUZ

A criação de uma instância formal (Comitê de Responsabilidade Social Corporativa) na estrutura da governança da Companhia para tratar exclusivamente das questões de Responsabilidade Social foi fundamental para acelerar a inclusão do tema, de forma estratégica, na agenda da Empresa e para ampliar o comprometimento das demais diretorias.

A governança organizacional possui uma característica especial, pois é ao mesmo tempo um tema central (em relação ao qual existem ações e expectativas de comportamento socialmente responsável) e uma função transversal por meio da qual a organização irá tratar todos

os demais temas e questões da responsabilidade social. Dessa forma, desempenha um papel de integração entre os temas e de incorporação da responsabilidade social por toda a organização. Uma governança que incorpore os princípios e práticas fundamentais da responsabilidade social (seções 4 e 5) irá facilitar e promover o comportamento responsável nos outros temas.

os demais temas e questões da responsabilidade social. Dessa forma, desempenha um papel de integração entre os temas e de incorporação da responsabilidade social por toda a organização. Uma governança que incorpore os princípios e práticas fundamentais da responsabilidade social (seções 4 e 5) irá facilitar e promover o comportamento responsável nos outros temas.

6.2.3 PROCESSOS E ESTRUTURAS DE TOMADA DE DECISÕES

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Os processos e estruturas para tomada de decisão que conduzem à responsabilidade social são aqueles que incorporam os princípios e práticas fundamentais descritos nas seções 4 e 5. Qualquer organização tem processos para tomada de decisões. Esses processos podem ter diferentes graus de formalidade e sofisticação e estarem ou não sujeitos à legislação. Independentemente dessas características, recomenda-se que todos incorporem os princípios e as práticas da responsabilidade social.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Os processos e as estruturas de tomada de decisão de uma organização deveriam habilitá-la a: criar estratégias e objetivos que reflitam seu compromisso com a responsabilidade social; demonstrar comprometimento da liderança e accountability; criar incentivos econômicos e não econômicos ao comportamento responsável; promover oportunidades para que integrantes de grupos vulneráveis ocupem cargos de chefia; equilibrar as necessidades da organização com as das partes interessadas; acompanhar e monitorar a efetividade das suas decisões e sua con-

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

sistência com a responsabilidade social; equilibrar o nível de autoridade, capacidade e responsabilidade das pessoas que tomam decisões em nome da organização; estimular a participação das partes interessadas e os processos de comunicação de via dupla; entre outros aspectos que tornam efetivos os compromissos assumidos pela organização quanto ao seu comportamento socialmente responsável.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Os processos de tomada de decisão e de sua implementação em uma organização envolvem o uso de ferramentas que auxiliam os gestores, e deveriam fomentar uma série de ações dentro da empresa, como desenvolvimento de estratégias, objetivos e metas que reflitam o seu comprometimento com a responsabilidade social. A partir das recomendações apresentadas na Norma, os participantes do GT analisaram quais são as práticas mais desafiadoras e aquelas já desenvolvidas, em maior ou menor grau, por suas organizações.

Foi observado que várias empresas têm utilizado mecanismos de estímulo para que a RS seja incorporada no seu cotidiano, que podem ser de natureza econômica ou não econômica. Alguns dos mecanismos econômicos atualmente adotados são: política de bonificação vinculada ao desempenho ambiental; processo de gestão de desempenho estruturado e com metas relacionadas à RS e seleção de fornecedores. Alguns exemplos de mecanismos não econômicos são: encontros de seus presidentes ou altos executivos com especialistas e lideranças em responsabilidade social, existência de um comitê de responsabilidade social com a participação de membros externos, do presidente e de um diretor específico para o tema, e ainda a elaboração de relatório de sustentabilidade. Entretanto, o grupo constatou a existência de outros mecanismos que poderiam ser mais amplamente adotados, tais como: política de compras, auditoria e maior engajamento com *stakeholders*.

Além das considerações sobre ações específicas, o grupo determinou que é importante ponderar os prós e contras da formalidade nos sistemas de decisão. Deve-se buscar um equilíbrio que permita o registro e um bom controle das decisões e seus resultados, sem, porém, cair na excessiva burocratização. O grupo reconhece e ressalta o importante papel dos líderes da empresa na motivação da equipe e no direcionamento de suas ações. No contexto da responsabilidade social, é imprescindível o envolvimento da alta direção, ao mesmo tempo que o tema é inserido na governança organizacional, fazendo que a empresa institucionalize a preocupação com seus impactos e a consideração de sua relação com os diversos *stakeholders*. Para que isso ocorra, a alta direção da organização deve formalizar uma política que abranja tais princípios, e incorporá-los em todos os seus momentos de análise e decisão. É útil, por exemplo, a criação de um comitê que discuta o assunto, o treinamento de funcionários e

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

engajamento de stakeholders para definição de estratégias organizacionais. Outro ponto importante a ser incorporado pela empresa é o monitoramento de indicadores relacionados ao tema e que a remuneração variável (quando houver) e as metas estejam vinculadas diretamente a aspectos da responsabilidade social.

6.3 DIREITOS HUMANOS

SUMÁRIO

No contexto da responsabilidade social, os direitos humanos (DHs) são vistos como a diretriz básica para todas as relações da sociedade. Nesse sentido, a Norma coloca os direitos humanos como um dos sete temas centrais que compõem a área da responsabilidade social. Segundo a Norma, esses direitos podem ser classificados em duas grandes categorias: os direitos civis e políticos (como direito à vida e à liberdade), e os direitos econômicos, sociais e culturais (como direito a alimentação, saúde e educação). Os instrumentos internacionais se baseiam na noção de que os direitos humanos transcendem as leis nacionais e as tradições culturais e são universais. Enquanto os Estados são responsáveis por proteger e garantir o cumprimento dos direitos humanos, as organizações têm a responsabilidade de respeitá-los, em especial dentro de sua esfera de influência. Uma organização pode deparar com expectativas de suas partes interessadas que vão além do respeito aos direitos humanos e ativamente contribuam para a realização desses. A Norma reconhece que as organizações e os indivíduos têm o potencial de afetar os direitos humanos. Os seguintes princípios se aplicam a tais direitos: são inerentes a todos os seres humanos sem distinção; são inalienáveis e mesmo conscientemente as pessoas não podem abrir mão deles; são universais e se aplicam a todos independentemente da situação; são indivisíveis e nenhum direito específico pode ser selecionado ou ignorado; são interdependentes e a realização de um depende da e contribui para a realização de outro.

6.3.3 QUESTÃO 1 DOS DIREITOS HUMANOS: DUE DILIGENCE

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A ISO 26000 orienta as organizações a serem diligentes (exercise due diligence) para identificar, prevenir ou abordar os impactos efetivos ou potenciais decorrentes de suas atividades ou das atividades daqueles com que se relacionam. Ao agir dessa forma, a organização permanecerá alerta para identificar e agir não só em suas próprias atividades, mas também exercendo seu poder de influência para modificar o comportamento de outros com quem se relacione, e que possam, mesmo indiretamente, implicar a violação dos direitos humanos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: O exercício da devida diligência é uma expectativa não apenas em relação aos DHs, mas aplicável também a todas as demais questões da RS. Por isso, a subseção 7.3.1 da Norma traz orientações sobre o tema, aplicáveis de modo amplo na integração da RS

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCES

às atividades de uma organização. A Norma indica uma série de expectativas relacionadas de modo geral a existência, proatividade, atenção e efetividade das políticas e práticas destinadas a garantir que a operação da organização e de outros em sua esfera de influência não viole os DHs. Isso incluiu a criação e manutenção de políticas relativas ao tema, análise de riscos, monitoramento, integração, avaliação de resultados e outras medidas similares.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O GT entende a aplicação do conceito de *due diligence* no campo da RS em geral, e dos DHs em particular, como uma das grandes inovações da ISO 26000, que eleva para um novo patamar as expectativas quanto ao desempenho e às responsabilidades das organizações e de seus dirigentes. A razão disso é que esse conceito implica a ampla responsabilização dos gestores (até mesmo em caráter pessoal) pelas consequências de suas decisões, ações ou omissões relacionadas a fatos negativos que, se tratados com a diligência devida, por

um gestor zeloso de suas responsabilidades, não poderiam ocorrer. “Diligência devida” é entendida aqui como as várias medidas de diagnóstico, prevenção e remediação dos impactos negativos de uma atividade ou decisão.

Em outras palavras, a ISO 26000 indica que não é aceitável, como justificativa para violações dos direitos humanos ou de outros aspectos da RS, a simples alegação de ignorância ou impossibilidade de ação da organização (ou de seus dirigentes) para evitá-las. Uma justificativa assim só seria aceitável mediante a comprovação de ter havido a diligência devida em relação às situações que levaram ao problema.

Este conceito ganha ainda mais relevância quando combinado com as orientações da própria ISO 26000 sobre esfera de influência (seções 5.2.3 e 7.3.3) e cumplicidade (seção 4.7, Box 4). Esse “triângulo” é um dos pontos fortes da nova norma internacional.

ANGLO AMERICAN

Um dos seis valores centrais da empresa é o respeito a e o cuidado com seus empregados, com as pessoas em geral, parceiros e vizinhos. Esse é um direito básico das pessoas. A empresa espera que cada um dos empregados ou contratados combata firmemente o preconceito, a restrição à livre expressão e as restrições de acesso ao trabalho. Há um canal aberto, sigiloso, e levado muito a sério, que qualquer pessoa pode usar para reclamar caso esteja sendo tolhida em algum de seus direitos

REPORT

Buscar formas de garantir o respeito aos direitos humanos em todos os elos da cadeia produtiva é uma responsabilidade fundamental de todas as organizações. Ao definir uma política clara para o tratamento de questões-chave, que sirva como um guia das relações comerciais; e ao monitorar o cumprimento dessa política, a empresa exerce seu poder de influência nos parceiros de negócios de modo positivo.

6.3.4 QUESTÃO 2 DOS DIREITOS HUMANOS: SITUAÇÕES DE RISCO PARA OS DIREITOS HUMANOS

AMCE

Dois aspectos envolvendo riscos para os direitos humanos precisam ser levados em conta pelas organizações: as peculiaridades de cada local, considerando aspectos culturais que podem apresentar realidades a serem tratadas de forma diferenciada (especialmente as que atuam fora de seu país de origem); e a atuação em rede, visto que riscos podem ser evidenciados ao longo da cadeia de valor.

TELEFÔNICA

A gestão dos riscos associados às suas atividades é um dos pilares da estratégia de Responsabilidade Social Corporativa do Grupo Telefônica. A companhia avalia os riscos para cada uma de suas operações e desenvolve projetos para mitigá-los ou, quando isso não é possível, controlá-los. Além de sua atuação direta, a Companhia tem buscado também controlar os impactos de seus principais prestadores de serviço.

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Determinados contextos ou situações podem colocar as organizações diante de dilemas em relação aos direitos humanos. Tipicamente, essas ocorrências podem aumentar o risco de violações aos direitos e, dessa maneira, exacerbar os impactos negativos. Algumas dessas situações típicas são: de conflito ou ausência de garantia de direitos por parte das instituições públicas responsáveis, desastres naturais, situações de extrema pobreza, situações que envolvam atividades que afetem significativamente recursos naturais como água e florestas, proximidade das operações em relação a povos indígenas e comunidades tradicionais, presença de trabalho informal na cadeia de fornecimento, entre outras.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A Norma recomenda que as organizações tomem cuidados especiais quando estiverem diante de situações que violem ou coloquem em risco os direitos humanos. Um dos cuidados que poderiam ser tomados é a realização de uma due diligence mais aprofundada, quando possível por uma terceira parte independente. Essas situações tendem a colocar muitos dilemas para a atuação da organização e, apesar de não existir nenhuma fórmula simples para resolvê-los, qualquer resposta dada deve sempre ser pautada pela primazia do respeito aos direitos humanos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Na perspectiva dos participantes do GT, esta seção tem como principal valor alertar os usuários da Norma para situações relacionadas aos direitos humanos, que, por desconhecimento do tema, podem passar despercebidas. Isso é especialmente importante, pois o próprio tema é pouco enfocado nas agendas de responsabilidade social das empresas. O tema tende a ser visto como algo relacionado exclusivamente às obrigações do poder público ou, quando muito, de empresas de grande porte, ou atuando em regiões/setores especialmente problemáticos. A partir desse alerta, mesmo as pequenas organizações podem perceber implicações de suas atividades sobre os direitos humanos, sobre as quais jamais pensariam.

6.3.5 QUESTÃO 3 DOS DIREITOS HUMANOS: EVITAR CUMPLICIDADE

BRASKEM

A Braskem busca cuidar de seus ativos e relacionamentos para evitar a cumplicidade, tanto no sentido jurídico como não jurídico de todos os tipos. A área de Segurança Empresarial é dedicada a cuidar de tais desvios e verificar, por meio de instrumentos de proteção aos direitos humanos, a qualificação e os procedimentos de quem faz a segurança da organização e de sua esfera de influência.

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: “Cumplicidade” é um conceito que a Norma aponta como tendo dois sentidos. Um deles é o sentido jurídico que se refere ao apoio a crimes e atos ilegais, e que não interessa ao contexto da Norma. O outro sentido refere-se às expectativas sobre o comportamento responsável, isto é, situações nas quais uma organização pode ser considerada cúmplice de outra por estar

associada a ela quando atos socialmente irresponsáveis forem cometidos. A Norma coloca que as organizações não deveriam ser cúmplices e que por meio de due diligence deveriam ter pleno conhecimento sobre tais situações. A Norma especifica três tipos de cumplicidade referente a violações de direitos humanos: cumplicidade direta, que ocorre quando há violação deliberada; cumplicidade vantajosa, que ocorre quando vantagens são obtidas indiretamente da violação de outros; e cumplicidade silenciosa, quando a organização deixa de agir contra violações sistemáticas e contínuas aos direitos humanos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A Norma orienta as organizações a tomarem cuidados especiais com suas forças de segurança e na sua relação com as forças públicas de segurança. Além disso, também propõe diversos cuidados para as organizações, dentre os quais: não fornecer bens ou serviços para entidades que violem direitos humanos, informar-se sobre as condições de produção dos bens e serviços adquiridos, tomar medidas e se posicionar publicamente contra situações de violação de direitos humanos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Como mais um dos pontos de inovação trazidos pela Norma, na avaliação do grupo, o conceito de cumplicidade contido na ISO 26000, além de inovador, traz importantes implicações. Por essa razão, esse foi um trecho bastante debatido pelos participantes do GT. Uma das conclusões está relacionada ao caráter voluntário da Norma, que permite esse tipo de interpretação mais ampla. Ao utilizar essa Norma, é fundamental ter em conta que ela não impõe obrigações sobre ninguém: são os usuários que se dispõem voluntariamente a reconhecê-la como uma referência válida para as organizações que desejam ser socialmente responsáveis. É a esses usuários – e apenas a eles – que se aplicam os conceitos e orientações contidos na Norma. Esse entendimento é explicado e repetido em vários trechos da Norma, especialmente para dar conforto a usuários que, com base numa interpretação legalista, poderiam ver nessa Norma imposições não compatíveis com a legislação em vigor no Brasil ou em outros países. Portanto, não é recomendável a interpretação em termos jurídicos das recomendações e conceitos da ISO 26000, pois se trata de um exercício desgastante e de resultados duvidosos, visto que ela não é, e nem pretende ser, um instrumento jurídico.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

SOUZA CRUZ

A Souza Cruz, atenta aos impactos de sua cadeia produtiva na sociedade, realiza diversas ações junto a produtores rurais e também varejistas para proteção da criança e do adolescente. No meio rural, a empresa apoia iniciativas que objetivam a realização de atividades no contraturno escolar, participa da rede de erradicação do trabalho infantil na cultura do tabaco, além de exigir, por meio de cláusulas contratuais, que os produtores rurais que lhe fornecem matéria-prima não usem mão de obra de crianças e de adolescentes. Em 2010, não houve renovação do contrato com 60 produtores de tabaco que não cumpriram a legislação e essa prática foi informada aos órgãos competentes; 31 projetos em escolas do meio rural foram financiados pela companhia, por meio de incentivos fiscais, e 298 equipamentos foram doados para a formação de núcleos de informática em escolas do meio rural. A companhia apoia também uma campanha, realizada pelas principais entidades dos setores de hospitalidade, gastronomia, panificação, turismo e combustíveis, para conscientização dos varejistas sobre a proibição da venda de cigarros para menores de 18 anos. Iniciada em 2009 e implementada em todos os varejos clientes da Souza Cruz, a campanha possibilitou aumento no grau de conhecimento dos varejistas sobre a lei (14 pontos percentuais), incremento na disposição do varejista em solicitar a carteira de identidade para comprovação da idade dos seus clientes antes de efetuar a venda de cigarros (6 pontos percentuais) e ofereceu mais argumentos e recursos visuais para aplicação da lei.

Não se pode deixar, contudo, de reconhecer que, pelo amplo respaldo social e técnico que a Norma tem, muitas empresas e outras organizações serão levadas a segui-la, não por imposição, mas por uma demanda de suas partes interessadas, do mercado ou da opinião pública. E nesse contexto, os conceitos contidos na Norma têm um grande poder, mesmo sem constituir uma obrigação legal.

6.3.6 QUESTÃO 4 DOS DIREITOS HUMANOS: RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Uma parte importante do cumprimento da responsabilidade das organizações com o respeito aos direitos humanos se dá pelo estabelecimento de mecanismos de denúncias e processos de reparação nos casos de violações. Ainda que uma organização não esteja diante de situações de risco ou violações imediatas, esse tipo de mecanismo faz-se importante. Entretanto, o estabelecimento de mecanismos de apresentação de denúncias e reparação não deveria, de forma alguma, prejudicar o acesso aos canais legais regulares. É importante, também, que tais mecanismos estejam alinhados com normas internacionais na área de direitos humanos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Para que possam funcionar adequadamente, a Norma propõe que esses mecanismos: tenham estruturas de governança claras, transparentes e independentes; sejam divulgados às partes interessadas e essas sejam orientadas para poder acioná-los; tenham procedimentos conhecidos e cronograma claro; tenham resoluções pautadas pela mediação, por acordo e engajamento entre as partes.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

No entender do GT, este é um aspecto que pode ser relevante para organizações de certos portes e setores, mas que para a maioria das empresas dificilmente será aplicável, dados suas especificidades e o tipo de problema/solução com que lida. Vale, porém, lembrar que esta é uma orientação válida também pelo lado das partes interessadas – especialmente as mais fracas, como trabalhadores, consumidores e integrantes de minorias. Essas partes interessadas podem se encontrar diante de situações em que um parceiro poderoso imponha métodos de resolução de conflitos que sejam enviesados, não provendo soluções justas para as disputas existentes. Por exemplo, mecanismos de arbitragem ou mediação podem ter o mérito de prover soluções mais ágeis e simples para algumas disputas, mas é preciso observar atentamente se cumprem todos os requisitos para prover soluções justas para todos os envolvidos. As orientações contidas nesta subseção podem ser vistas como um alerta para esse fato e um guia para análise das situações encontradas.

AES

A AES Brasil incluiu em seus valores o respeito mútuo, a integridade e as responsabilidades que seus colaboradores têm perante todos os seus stakeholders. Esses valores são constantemente disseminados em treinamentos, eventos e reconhecimentos periódicos para todos os colaboradores de todos os níveis hierárquicos, e acompanhados por indicadores específicos. A disseminação aos fornecedores é feita por meio de palestras, fóruns, cláusulas contratuais e fiscalização. Há uma gerência específica responsável pela disseminação dos valores. A empresa oferece canais específicos – via telefone, e-mail e internet – para os colaboradores e fornecedores esclarecerem dúvidas, denunciarem situações de desrespeito por qualquer outra parte ou situações em que presenciarem qualquer desvio de conduta. É garantido sigilo total das comunicações e proibida qualquer forma de retaliação aos denunciadores. Um Comitê de Ética formado por diretores investiga as denúncias, que posteriormente são auditadas por terceiros. Os clientes também podem denunciar desrespeitos e desvios de conduta de colaboradores da AES Brasil, por meio da Ouvidoria, tendo garantido o sigilo e proibida qualquer retaliação.

6.3.7 QUESTÃO 5 DOS DIREITOS HUMANOS: DISCRIMINAÇÃO E GRUPOS VULNERÁVEIS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: De acordo com a Norma, a discriminação envolve qualquer tipo de exclusão, distinção ou preferência que, ao invés de ter uma base legítima, seja baseada em preconceito e venha a cercear as oportunidades ou diminuir o respeito no tratamento dispensado. Alguns exemplos de bases ilegítimas para a discriminação são: raça, cor, etnia, gênero, idade, origem social, situação econômica, gravidez, filiação e opiniões políticas, ser portador de deficiência, ser portador de HIV/Aids, estado civil, orientação sexual e estado de saúde em geral. A discriminação pode ser indireta, quando uma prática ou critério aparentemente equânime coloca pessoas de determinados grupos em desvantagem em relação a outros. Grupos que sofrem com discriminação contínua são mais vulneráveis e convém dispensar-lhes proteção mais adequada.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: As organizações deveriam atentar para grupos que historicamente sofrem com a discriminação, buscando reparar o legado discriminatório. As organizações deveriam também valorizar a diversidade, que pode agregar valor aos seus recursos humanos. Uma organização deveria assegurar-se de que não pratica discriminação contra seus funcionários, clientes, partes interessadas e qualquer outro com quem tenha contato ou em que gere impacto. Para garantir tal situação, as organizações deveriam examinar suas operações e as operações de outras partes dentro de sua esfera de influência para determinar se há discriminação direta ou indireta.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Sendo composto por participantes vinculados a empresas atuantes no Brasil, o GT reconhece nesta subseção um tema já bem difundido no país, sobre o qual muito tem sido falado, escrito e, por que não, realizado. Nem por isso deve ser visto como um “problema ultrapassado”, ou um assunto já resolvido. Não é preciso ir longe para identificar situações em que integrantes de grupos vulneráveis tenham seus direitos violados, mesmo em círculos bem próximos a pessoas e empresas atentas e

AMCE

A valorização das diferenças — culturais, raciais, de gênero, religiosas, entre inúmeras outras — precisa antes ser construída como um valor nas organizações. Tratar de diversidade não é falar sobre os outros, é falar da nossa relação com os outros. Construir realidades inclusivas e interações criativas é um passo fundamental para estabelecer mudanças positivas no cenário organizacional.

com discursos (ou mesmo práticas) favoráveis ao combate à discriminação. O mérito da Norma, nesse caso, é manter o foco no assunto, ressaltando sua importância, e, ao detalhar e reunir muitos de seus aspectos e componentes, ajudar seus usuários a perceberem a dimensão do tema e situações de discriminação que, eventualmente, passariam despercebidas.

6.3.8 QUESTÃO 6 DOS DIREITOS HUMANOS: DIREITOS CIVIS E POLÍTICOS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Direitos civis e políticos estão inseridos no núcleo dos direitos humanos, contemplando direitos absolutos como: direito à vida, à liberdade, à integridade da pessoa, à liberdade de opinião e expressão, à liberdade de reunião e associação, à liberdade de religião, direito de acesso aos serviços públicos e direito a participar de eleições, entre outros.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A Norma orienta as organizações a respeitarem todos os direitos civis e políticos. Algumas situações vividas pelas organizações podem trazer dilemas mais comumente associados aos seguintes direitos: liberdade de opinião e expressão, liberdade de associação e acesso ao devido processo legal. As organizações deveriam respeitar os direitos e não coibir visões e

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

opiniões, mesmo quando forem desfavoráveis. Da mesma forma, as organizações não deveriam coibir a reunião e associação de funcionários e outras partes interessadas e não deveriam aplicar medidas disciplinares configuradas como desproporcionais ou degradantes.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Apesar de tratar de direitos cujo exercício é tradicionalmente mediado pelo Estado, a quem também compete salvaguardá-los, esta subseção da ISO 26000 funciona como um alerta para organizações que, por meio de suas atividades, podem violá-los ou dificultar seu cumprimento, mesmo que não intencionalmente. Para os integrantes do GT, não foi difícil identificar várias situações em que a ação de uma empresa – ou de organização de outra natureza – traria implicações sobre tais direitos. Os impactos de viagens ou turnos de trabalho sobre o direito de participação política; de regras no ambiente de trabalho sobre direitos de associação ou expressão aparecem como alguns dos mais evidentes, mas muitos outros podem ser identificados. Entrando-se na cadeia de valor e na esfera de influências de grandes organizações, outras situações podem ser encontradas, como as de trabalho análogas à escravidão na cadeia de produtos de origem agrícola ou que usam insumos desse setor, como o siderúrgico (grande usuário de carvão vegetal, um setor no qual há recorrentes denúncias de abusos na área do trabalho e dos direitos humanos).

REPORT

Investimentos em campanhas institucionais ou em causas sociais ou políticas podem auxiliar na abertura de caminhos para a discussão sobre os direitos civis em situações em que esses estejam em risco. Internamente, desenvolver mecanismos formais que mantenham um ambiente democrático e de respeito aos funcionários e demais parceiros é também uma forma de disseminar boas práticas.

SOUZA CRUZ

A empresa acredita que um ambiente de trabalho que respeita a autonomia dos colaboradores promove agilidade e eficiência dentro dos padrões éticos e do negócio. Para contribuir para a consolidação desse ambiente são disponibilizadas ferramentas e canais de comunicação, como ouvidoria e programas de assistência pessoal, que permitem a proteção dos direitos do colaborador. Dessa forma, são preservados e incorporados na cultura da empresa valores como liberdade e responsabilidade.

6.3.9 QUESTÃO 7 DOS DIREITOS HUMANOS: DIREITOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E CULTURAIS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Todas as pessoas da sociedade são detentoras de direitos econômicos, sociais e culturais, que seriam a base de uma vida digna. Nesse sentido, são exemplos de tais direitos a educação, o trabalho digno, a saúde e a seguridade social.

ANGLO AMERICAN

A Anglo American tem apoiado, por meio de parcerias, o trabalho de diversas organizações não governamentais e de governos municipais em programas de desenvolvimento local e ações de “promoção da cidadania” na direção da gestão participativa. A partir de fóruns comunitários regulares, a empresa tem promovido o debate na comunidade sobre seus problemas, perspectivas e oportunidades, para que soluções comuns sejam facilitadas; frequentemente são esses espaços de discussão que faltam. E uma importante vertente do apoio da empresa ao desenvolvimento local é o suporte ao programa de empreendedorismo, para pequenos negócios urbanos ou rurais. E se esses negócios vierem a ser fornecedores para as atividades da empresa ou de outras empresas na economia local, os objetivos terão sido plenamente atingidos.

TELEFÔNICA

Ao longo da última década, a Telefônica tem ampliado seu portfólio de serviços adaptados a diferentes públicos, muitos deles destinados à população de baixa renda, com o objetivo de promover a inclusão digital. Outra iniciativa desenvolvida com esse foco é a extensão da rede de banda larga a todas as escolas públicas urbanas localizadas em sua área de concessão, no Estado de São Paulo. A ação faz parte do programa do governo federal “Banda Larga nas Escolas”, que prevê também o acesso gratuito à rede até 2025.

SANOFI-AVENTIS

A Política de Recursos Humanos e o Código Social são definidos e disseminados pela corporação a toda organização e pressupõem práticas harmonizadas, especialmente em desenvolvimento, gestão de carreiras, estrutura de cargos e salários, respeitando as especificidades de cada país. A empresa disponibiliza contato direto e preservado para relatos de possíveis abusos de direitos humanos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS:

A Norma coloca que para respeitar esses direitos, uma organização deveria realizar um processo aprofundado de due diligence para garantir que não está envolvida, mesmo que indiretamente, no seu cerceamento. Além disso, a Norma aponta para a possibilidade de as organizações agirem positivamente na promoção e viabilização de tais direitos. Alguns exemplos seriam: facilitar o acesso a educação e educação continuada, construir parcerias com outras organizações e entidades governamentais etc. O contexto local no qual a organização está inserida deveria ser levado em conta em tais ações.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Valem neste caso as mesmas considerações apresentadas sobre a subseção anterior, com o comentário adicional de que, em se tratando de direitos com aplicação e expressão mais difusas, torna-se ainda mais sutil o seu possível descumprimento, e mais difícil a percepção de que isso ocorra. Por sua

vez, essa situação convida também a uma abordagem positiva (também aplicável ao caso anterior), no tocante às possibilidades que as organizações têm de promover a conscientização, a proteção, o exercício e o desfrute de tais direitos. São inúmeros os exemplos de iniciativas de empresas ou outras entidades visando promover o direito à educação, ao lazer, à cultura, ao trabalho com renda digna etc. Reconhecer tais iniciativas não apenas como indutoras de desenvolvimento,

mas também como um meio de promoção dos direitos humanos e de exercício da RS, conforme a ISO 26000, é certamente um modo que esta Norma tem de promover a expansão da RS e a motivação dos que se dedicam ao tema.

6.3.10 QUESTÃO 8 DOS DIREITOS HUMANOS: PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NO TRABALHO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A Norma trata as questões relativas ao trabalho em dois pontos: como Tema Central (6.4 Práticas de trabalho) e como uma Questão inserida no tema central de Direitos Humanos. Isso ocorre porque os direitos fundamentais do trabalho são compreendidos pela comunidade internacional como parte dos Direitos Humanos. Nesse contexto, a Norma coloca como direitos fundamentais do trabalho aqueles reconhecidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), sendo eles: liberdade de associação e direito à negociação coletiva, eliminação do trabalho forçado e compulsório, abolição do trabalho infantil, eliminação da discriminação relativa ao emprego e à ocupação.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Seguindo convenções internacionais, a Norma coloca que nenhuma restrição deve ser posta para a formação de entidades de trabalhadores e que, para a negociação coletiva, tais entidades deveriam poder exercer seu trabalho livremente e seus representantes deveriam receber as informações necessárias sobre a organização. As organizações não deveriam se envolver com trabalho forçado, direta ou indiretamente; o trabalho prisional só pode ser utilizado quando se der legal e voluntariamente e em condições dignas. As políticas e práticas de contratação, remuneração, condições de trabalho, acesso a treinamento, promoções e demissões não devem ocorrer com base em fatores discriminatórios; além disso, a organização deveria tomar medidas para promover o progresso de grupos vulneráveis. As organizações não deveriam se beneficiar, direta ou indiretamente, do trabalho infantil. Ao identificar tal situação em sua esfera de influência, a organização não deveria apenas garantir o fim do trabalho, como também assegurar alternativas apropriadas para a criança.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Informar seus leitores que os direitos fundamentais no trabalho são parte integrante dos direitos humanos é, na percepção do GT, uma contribuição importante da ISO 26000 para a percepção de que as questões do trabalho vão muito além do cumprimento da legislação ou do emprego propriamente dito. Muitas vezes a importância do trabalho é subestimada, o trabalho precisa ser visto não apenas como fonte de sustento e renda, mas como uma questão de identidade e em um contexto no qual – de modo geral – as pessoas passam boa parte de suas vidas. As implicações dessa constatação para os gestores de RS são de grandes proporções, ainda mais ao lembrar-se que, infelizmente, em muitas organizações, ainda existe grande distância entre as áreas de recursos humanos e de RS. Outro aspecto que chamou a aten-

ção do grupo foram as colocações sobre trabalho infantil contidas na Norma (Box 7), que constam de orientações e esclarecimentos relevantes e necessários no caso do Brasil, mas que também evidenciam aspectos em que a legislação brasileira é, mesmo, mais avançada do que as normas internacionais, como em relação à idade mínima para o trabalho.

CNI

Para garantir um ambiente favorável ao desenvolvimento das empresas, a Confederação Nacional da Indústria (CNI) acredita que a legislação deve traduzir os princípios básicos e os direitos fundamentais do trabalhador, dando margem para que as demais disposições sejam estipuladas pelos próprios atores sociais, via negociação coletiva, observadas as especificidades de cada setor. Por isso, uma das bandeiras da CNI é a modernização da legislação trabalhista, em especial a CLT, que foi criada na década de 1940, quando a conjuntura econômica e o desenvolvimento do país estavam em outros patamares. Além disso, a CNI atua em projetos de combate ao trabalho infantil, de promoção da igualdade de oportunidades e de promoção da saúde e segurança no trabalho. Também atua para o desenvolvimento da agenda da Organização Internacional do Trabalho favorável ao crescimento do país e à geração de empregos, à gestão flexível das empresas em prol da competitividade e à promoção do trabalho digno.

6.4 PRÁTICAS DE TRABALHO

SUMÁRIO

A expressão “práticas de trabalho” refere-se a todos os aspectos que envolvem as condições de trabalho dos indivíduos. Inclui todas as práticas de trabalho realizadas pela organização, para a organização ou em nome dela. Isso significa que o trabalho subcontratado também faz parte das práticas de trabalho de uma organização.

Este tema está na essência da responsabilidade social e a geração de empregos e a remuneração justa estão entre as contribuições mais importantes da organização para a justiça social. Alguns aspectos das práticas de trabalho que merecem destaque são: recrutamento e seleção, procedimentos disciplinares, procedimentos de queixas, demissões e rescisão, treinamento, saúde e segurança, jornada de trabalho, negociação coletiva, entre outros.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT), principal autoridade internacional em questões de trabalho, em sua série de normas, define os princípios e diretos básicos de trabalho. A ISO 26000 aponta que o princípio da OIT de que o trabalho não deve ser considerado uma mercadoria deveria ser seguido por todas as organizações. Trabalhadores não deveriam ser considerados como meros fatores de produção e sujeitos às leis de mercado. Outros princípios específicos incluem o direito de ganhar seu sustento com um trabalho de livre escolha, e o direito a condições justas de trabalho. Os direitos humanos que são considerados direitos fundamentais do trabalho são discutidos pela Norma no tema central de direitos humanos.

6.4.3 QUESTÃO 1 DAS PRÁTICAS DE TRABALHO: EMPREGO E RELAÇÕES DE TRABALHO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Como empregadores, as organizações podem contribuir com a qualidade de vida dos indivíduos por meio do emprego seguro e do trabalho decente. A relevância do emprego para o desenvolvimento humano é um fator de reconhecida aceitação. A relação entre empregadores e empregados é desigual, pois empregadores possuem mais poder; dessa forma é necessária proteção adicional aos empregados, o que fundamenta o direito trabalhista.

O vínculo empregatício é a regularização e legalização das relações trabalhistas, porém, nem todo o trabalho é realizado por meio de um vínculo empregatício, à luz das leis; consequentemente, muitas vezes os trabalhadores deixam de receber seus direitos e as devidas proteções. As organizações deveriam reconhecer e respeitar esses direitos em todas as suas relações de trabalho.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: As organizações deveriam estabelecer práticas que busquem: não evitar obrigações trabalhistas disfarçando as relações de trabalho; evitar o uso de trabalho temporário em excesso; oferecer igualdade de oportunidade aos trabalhadores; evitar práticas arbitrárias de demissão; garantir a privacidade dos empregados; garantir que o trabalho terceirizado e subcontratado seja realizado em condições decentes e em conformidade com a lei; não se beneficiar de condições injustas ou exploratórias de trabalho presentes em seus parceiros, fornecedores e terceirizados, e buscar gerar emprego para a população do local onde atua.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A legislação trabalhista brasileira é considerada exigente pelas empresas, alegando essas terem dificuldade para cumpri-la. Por conta disso, existe ainda muita informalidade no país e frequentemente procuram-se maneiras de “contornar” a lei. As empresas, porém, estão cada vez mais cautelosas, evitando ao máximo sofrer processos trabalhistas. Outro ponto ressaltado durante o GT foi que a estratégia de RH está ligada ao momento econômico brasileiro, pois quando o mercado está aquecido, é necessário ter planos de carreira diferenciados para reter seus talentos. Dentre as práticas que uma organização necessita ter para garantir boas relações de trabalho descritas pela Norma, foram apontadas pela maioria dos membros do grupo como mais amplamente difundidas as ações que: garantem a privacidade dos empregados, evitam práticas arbitrárias de demissão e providenciam informação em conjunto com sindicato (caso exista) de como mitigar impactos em decorrência de mudanças na operação, como nos casos de fechamento de uma unidade. Em relação às práticas mais desafiadoras, 30% das empresas destacaram a ação de “não se beneficiar de condições injustas ou exploratórias de trabalho presente em seus parceiros, fornecedores e terceirizados”, e 20% realçaram a de “não evitar obrigações trabalhistas disfarçando as relações de trabalho”.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

EDP

O Programa Conciliar, uma iniciativa global do grupo EDP, que tem intuito de melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores, foi introduzido no Brasil em 2008. O objetivo do Programa é promover reflexão e ações relativas ao equilíbrio entre trabalho, família, saúde e cultura. O Programa Conciliar possui 25 ações focadas nos colaboradores e em suas famílias, como: ginástica laboral, convênios com academias de esportes, subsídios no aluguel de quadras poliesportivas, clube de corrida com profissionais especializados, entre outros. Uma das ações do Conciliar, o Programa Boca Livre, propõe trazer temas da atualidade relacionados aos Princípios de Desenvolvimento Sustentável da EDP para o debate com os colaboradores e terceirizados, como: “Vamos conversar sobre desastres naturais?”, “Eleições, qual o valor do seu voto?”, “Criatividade: você tem usado a sua?”, “Comunicação: uma via de mão dupla”. Em 2010, palestrantes convidados reuniram 4.879 pessoas nos encontros realizados nas localidades em que as empresas da EDP mantêm unidades.

CNI

A Confederação Nacional da Indústria (CNI) entende que as relações do trabalho estão em constante modificação. Da criação da CLT (década de 1940) até hoje, novos arranjos produtivos e formas de trabalhar foram inseridos no mundo do trabalho. Percebe-se que o avanço das tecnologias de informação e comunicação e o crescimento dos requisitos educacionais das equipes de trabalho permitiram o surgimento de novos modelos de trabalho e sistemas de produção integrados, aumentando a importância do conhecimento e reduzindo as funções manuais. Essas novas estruturas e requisitos de trabalho, contudo, não se enquadram nas fórmulas homogêneas de proteção do emprego que foram desenhadas para a estrutura produtiva do início do século XX. É defendida, assim, a modernização das relações do trabalho para garantir segurança e flexibilidade nas estruturas de produção e, ao mesmo tempo, gerar proteção. A CNI é responsável por consolidar posicionamentos, argumentos e subsídios sobre temas relacionados a relações do trabalho, buscando modernizar as relações trabalhistas e articular e exercer a defesa dos interesses da indústria.

6.4.4 QUESTÃO 2 DAS PRÁTICAS DE TRABALHO: CONDIÇÕES DE TRABALHO E PROTEÇÃO SOCIAL

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Segundo a Norma, as condições de trabalho incluem, mas não se limitam a: salário, formas de remuneração que não o salário, períodos de descanso, férias, práticas de demissão, práticas disciplinares, licença maternidade, acesso a água potável, instalações sanitárias, refeitórios e serviços de saúde. Apesar de muitas condições de trabalho estarem definidas em lei, os

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

empregadores têm meios de determinar significativamente as condições de trabalho. As organizações deveriam considerar devidamente as condições de trabalho e suas consequências na vida dos trabalhadores e seus familiares. A proteção social refere-se a todos os instrumentos que visam proteger o trabalhador em caso de perda de renda nas situações de acidentes, doenças, maternidade, paternidade, velhice, desemprego, deficiência e outras condições. A proteção social também envolve os cuidados com a saúde e benefícios para as famílias.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Com relação às condições de trabalho, uma organização deveria: buscar cumprir os níveis mais altos das condições estabelecidas por instrumentos legais; ao menos cumprir as condições mínimas de trabalho ditadas pelas normas internacionais; permitir a observância de costumes religiosos e tradições locais; prover um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; pagar salários adequados às necessidades e padrões de vida; respeitar as responsabilidades familiares dos trabalhadores; remunerar as horas extras e levar em conta os interesses dos trabalhadores ao solicitar seu cumprimento.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A proteção social para as empresas participantes do GT tangencia a questão da qualidade de vida no trabalho. Foram levantadas questões relativas a como proporcionar qualidade de vida para os empregados. Muitas empresas possuem programas de qualidade de vida, oferecendo diversas atividades e benefícios aos colaboradores. Entretanto, muitas vezes a carga de trabalho é tão alta, que os funcionários não conseguem usufruir esses benefícios. Dentre as práticas que a norma estipula para que se crie um ambiente com condições de trabalho adequadas e proteção social, as empresas listaram como mais amplamente difundidas as ações relativas a remuneração, carga de traba-

AES

A AES Brasil definiu a segurança de seus colaboradores, parceiros, clientes e comunidade como o primeiro valor da organização. A empresa monitora e investe em treinamentos e equipamentos específicos para cada função, oferece programa de Qualidade de Vida com orientações e atividades ligadas à saúde e bem-estar dos colaboradores e seus familiares, incluindo programa especial para gestantes.

GUARANI

Em 2009, a Guarani aderiu ao Compromisso Nacional para Aperfeiçoar as Condições de Trabalho na Cana-de-Açúcar. Promovido pela União da Indústria da Cana-de-Açúcar (UNICA) e outros organismos, o compromisso tem como objetivo a valorização das melhores práticas trabalhistas por meio da criação de instrumentos de mercado que as reconheçam como exemplos a serem adotados por um número crescente de empregadores. As empresas que aderem ao termo se comprometem a cumprir um conjunto de cerca de 30 práticas voltadas à saúde e segurança dos trabalhadores — como ginástica laboral, pausas, reidratação, readequação dos equipamentos de proteção individual — e fortalecimento das organizações sindicais e das negociações coletivas.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

lho e descanso, feriados, saúde e segurança, licença maternidade e habilidade de combinar o trabalho com as responsabilidades familiares. Também apontaram a prática de assegurar que as condições de trabalho estejam alinhadas à legislação e aos padrões internacionalmente aceitos. Na visão do grupo, as ações mais desafiadoras estão relacionadas ao provimento de condições que permitam um maior equilíbrio entre vida pessoal e profissional e sejam comparáveis com as condições oferecidas por empregadores similares na localidade.

6.4.5 QUESTÃO 3 DAS PRÁTICAS DE TRABALHO: DIÁLOGO SOCIAL

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Diálogo social é um conceito que se refere a consultas, negociações e comunicação entre governos, trabalhadores e empregadores. O diálogo social pode focar em assuntos de interesse direto dos trabalhadores e empregadores, ou discutir questões mais abrangentes da sociedade. Para que o diálogo social funcione, é necessário que as partes envolvidas tenham independência e que seus representantes sejam respeitados. Para as

organizações, o diálogo social pode ser uma importante ferramenta na implementação da agenda da RS. O diálogo social pode assumir formas como mecanismos de consulta, comissões dentro da organização e a negociação coletiva. O diálogo social se baseia na compreensão de que trabalhadores e empregadores possuem interesses, que podem ser convergentes ou divergentes, e por isso torna-se importante para o estabelecimento de relações trabalhistas mais saudáveis.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Para que uma organização adote um comportamento socialmente responsável e pratique o diálogo social, ela deveria adotar medidas no sentido de: reconhecer a importância das diferentes instituições envolvidas no diálogo social, respeitar os direitos dos trabalhadores de formarem suas próprias organizações, fornecer informações prévias às autoridades e às organizações de trabalhadores quando mudanças nas atividades tiverem impacto no emprego, permitir o acesso dos trabalhadores e de seus representantes às instalações de trabalho, não estimular os governos na restrição dos direitos trabalhistas, entre outras medidas.

TELFÔNICA

O Grupo Telefônica possui um código de conduta firmado junto à União Internacional de Sindicatos (UNI – Union Network International) no qual se compromete a manter os direitos sindicais e laborais, dando proteção aos trabalhadores da Companhia em todas as suas operações no mundo. No Brasil, além das negociações coletivas, os sindicatos são chamados a discutir sobre situações que afetam os trabalhadores e suas condições de trabalho.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Na visão das empresas participantes do GT, o diálogo social não é totalmente difundido, mas realizado sistematicamente de acordo com a cultura da empresa.

Contudo, em razão da crise financeira, as empresas foram pressionadas pelas entidades sociais e desde então o diálogo social vem sendo visto como uma prática fundamental para o bom relacionamento entre empresas e seus *stakeholders*. Ademais, as empresas concluíram que o diálogo social é um tema que está começando a ser levantado por empresas que lideram em responsabilidade social no Brasil. Dentre as medidas apontadas pela Norma, 50% das empresas participantes do GT afirmaram ser relevante para as atividades de sua organização o reconhecimento da importância do diálogo social, das estruturas de negociação coletiva, do respeito ao direito dos trabalhadores de formação de sindicatos e associações e sua filiação. Com relação às demais medidas, 40% das empresas afirmaram que não impedir, punir ou intimidar trabalhadores que formam ou fazem parte de sindicatos e não exercer pressão política para restringir os direitos de reunião e organização dos trabalhadores é prática relevante para as atividades da organização.

6.4.6 QUESTÃO 4 DAS PRÁTICAS DE TRABALHO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A saúde e segurança no trabalho estão ligadas à prevenção dos riscos à saúde decorrentes das atividades, e à manutenção dos padrões de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores. As ameaças à saúde e à segurança resultam de processos, práticas, equipamentos inadequados, substâncias perigosas, e de um ambiente de pressão e tensão constantes. Uma forma adequada de gerir a saúde e segurança nas organizações é por meio de comitês formados por trabalhadores e gestores. Em geral, esses comitês ficam responsáveis por coletar informações, criar programas e materiais de conscientização, investigar acidentes, inspecionar questionamentos feitos etc. Os representantes de trabalhadores nesses comitês deveriam ser eleitos pelos próprios trabalhadores, e não indicados pelos gestores. Os comitês deveriam buscar o balanceamento de gênero entre seus membros. A organização não deve interpretar a existência desses comitês como um substituto de entidades sindicais ou de suas obrigações nesta área.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: No contexto da responsabilidade social, as organizações deveriam buscar manter os mais altos padrões de saúde e segurança. Nesse sentido, as organizações deveriam: desenvolver uma política de saúde e segurança, analisar e controlar os riscos, conscientizar os trabalhadores sobre as práticas de segurança, fornecer os equipamentos de segurança necessários, registrar e investigar todos os incidentes, oferecer o mesmo nível de proteção aos trabalhadores temporários e terceirizados, reduzir os riscos psicossociais à saúde no local de trabalho, não envolver os trabalhadores em nenhum custo relativo às medidas de segurança, respeitar o direito dos trabalhadores de recusar uma atividade perigosa, respeitar o direito dos trabalhadores de buscar informações sobre os riscos associados ao trabalho, entre outros.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

No que se refere a saúde e segurança no trabalho, o GT entende que a legislação trabalhista brasileira abrange boa parte dos tópicos tratados pela Norma. O grupo aponta dificuldade em priorizar as exigências legais, uma vez que tudo se torna importante. Ações além da legislação tornam-se iniciativas da gestão. De forma geral, as empresas tratam do tema saúde e segurança por meio da realização de exames de saúde periódicos. Para o grupo, a definição de metas e indicadores para monitorar a eficiência das políticas de saúde e segurança se configuraria em uma boa prática. O tema ainda poderia ser tratado de forma transversal nas empresas, com a incorporação de novas tecnologias que sejam capazes de reduzir os impactos da produção sobre a saúde do trabalhador, bem como o estabelecimento de relações entre os indicadores de saúde e meio ambiente, isto é, de que forma a prática de saúde e segurança pode melhorar as práticas ambientais da empresa.

BRASKEM

A Braskem dispõe internamente de sistema integrado de gerenciamento em Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA), nomeado SEMPRE, que foi instituído com o objetivo de prevenir e minimizar riscos e perdas nas áreas industriais. Para a empresa, atingir uma cultura de excelência em SSMA significa empreender transformações no conjunto de comportamentos, decisões, práticas, crenças e valores individuais, buscando a prevenção e a melhoria contínuas. Para tanto, foram definidos elementos estratégicos em saúde, segurança e meio ambiente, que contêm requisitos que devem ser implementados em todos os processos organizacionais da empresa. Os elementos decorrem da política de SSMA e dos princípios de atuação, apoiando-se em padrões, ferramentas e indicadores de desempenho que facilitam o desdobramento dos requisitos nos processos organizacionais. O conjunto de princípios, políticas, elementos estratégicos, diretrizes, padrões, procedimentos e ferramentas de SSMA garante o atendimento aos requisitos legais e voluntários assumidos pela Braskem.

SESI

O Serviço Social da Indústria oferece às indústrias serviços integrados de Segurança e Saúde no Trabalho, com o foco na promoção e proteção da saúde do trabalhador e no aumento da produtividade industrial. Os serviços de saúde ocupacional, segurança no trabalho, saúde preventiva e promoção de estilo de vida saudável são organizados em consonância com o Modelo de Ambientes de Trabalho Saudáveis da OMS que preconiza a gestão integrada do ambiente físico, do ambiente psicossocial do trabalho, dos recursos para a saúde pessoal e da relação da empresa com a comunidade.

6.4.7 QUESTÃO 5 DAS PRÁTICAS DE TRABALHO: DESENVOLVIMENTO HUMANO E TREINAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: O desenvolvimento humano está associado à ampliação das capacidades dos indivíduos, de maneira que eles possam alcançar melhores padrões de vida. O desenvolvimento humano também inclui a possibilidade dos indivíduos de se tornarem criativos e produtivos na sociedade por meio de oportunidades políticas, sociais e econômicas.

No contexto da responsabilidade social, as organizações deveriam criar oportunidades no local de trabalho para ampliar o desenvolvimento humano, em especial ao trabalhar assuntos como discriminação, responsabilidades familiares, saúde etc. A promoção de treinamentos, capacitação e formação dos trabalhadores também é um meio de contribuir com seu desenvolvimento humano. Uma organização que busque atuar de maneira socialmente responsável deveria estabelecer ações no sentido de promover o desenvolvimento humano dos trabalhadores.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Dentre as ações que uma organização poderia promover estão: oferecer acesso a treinamento e capacitação, criar oportunidades de avançar na carreira, dar assistência sobre questões relativas ao desenvolvimento etc.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Os participantes do GT entendem que as companhias têm papel fundamental na ampliação das capacidades humanas. Para tanto, as empresas investem em programas de treinamento e desenvolvimento de carreira, alguns deles personalizados e baseados na avaliação de desempenho dos profissionais e com base em plano de aprendizado individual. As questões de saúde do trabalhador e qualidade de vida estão, em parte, integradas aos programas de desenvolvimento humano. Para os membros do grupo, existem ofertas e possibilidades, porém é preciso encontrar o equilíbrio entre jornada de trabalho e tempo livre para se dedicar ao crescimento profissional e desenvolvimento humano.

GUARANI

O fim da queima da palha de cana-de-açúcar está previsto para 2014, em áreas mecanizáveis, segundo Protocolo Agroambiental, assinado pela Guarani e outras empresas do setor sucroenergético em 2007. O acordo do Protocolo traz significativos impactos. Do ponto de vista ambiental, as empresas deixarão de emitir gases como o CO₂, com o fim da queima da palha necessária para o corte manual da cana-de-açúcar. Do ponto de vista social, o número de cortadores de cana-de-açúcar será reduzido ante a mecanização da lavoura. Dessa forma, algumas iniciativas em esfera pública e privada estão sendo tomadas a fim de qualificar e reter os recursos humanos do campo no setor.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

GUARANI

QUALIFICAÇÃO DA MÃO DE OBRA. Em 2010, a Guarani aderiu ao Programa Renovação, iniciativa liderada pela União da Indústria da Cana-de-Açúcar (UNICA) e outras instituições associadas como o SENAI. O programa oferece qualificação profissional mediante formação técnica. No total, 160 colaboradores da Guarani receberam formação técnica para ocupar novas funções como: mecânico, eletricista, soldador ou caminhoneiro; e 24 já começaram a trabalhar nessa nova colocação.

PROGRAMA DE DIREÇÃO DEFENSIVA. Para conscientizar seus colaboradores sobre a importância de atitudes responsáveis e preventivas no trânsito, a Guarani promoveu de agosto a novembro de 2010 o Programa de Direção Defensiva para mais de dois mil colaboradores. O treinamento de oito horas de duração foi ministrado por instrutores do Serviço Social do Transporte/Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SEST/SENAT) e teve como mensagem principal o respeito a leis, noções de segurança e do Código Nacional de Trânsito.

SOUZA CRUZ

Voltada à promoção de um ambiente de trabalho favorável e produtivo, a Souza Cruz busca a valorização da diversidade, especialmente em relação à inclusão de pessoas com deficiência e à participação das mulheres no quadro gerencial da empresa. Além disso, a empresa desenvolve iniciativas para a expansão das competências de seus colaboradores, favorecendo o desenvolvimento de carreira em todos os níveis da organização. Alguns programas de capacitação e desenvolvimento são: Programa de Desenvolvimento Universitário (PDU), que consiste no patrocínio parcial da mensalidade de cursos universitários, incentivando os colaboradores a concluir sua formação superior. Em 2010 foram beneficiados 433 colaboradores; Programa de Desenvolvimento de Idiomas (ProDI), que consiste no patrocínio parcial da mensalidade de cursos de idiomas de colaboradores que necessitam obter esse conhecimento para desempenhar sua função atual e/ou futura. Em 2010 foram beneficiados 245 colaboradores; Programa de Gestão Empresarial (PGE), que consiste na realização de treinamentos e projetos multifuncionais para o desenvolvimento de competências gerenciais dos colaboradores e fortalecimento do processo de gestão de carreiras. Em 2010, 72 colaboradores foram treinados, entre profissionais e gerentes.

6.5 MEIO AMBIENTE

SUMÁRIO

O tema ambiental é tratado de forma ampla pela ISO 26000, e foi estruturado em quatro princípios fundamentais, que deveriam ser seguidos pelas organizações socialmente responsáveis: Responsabilidade Ambiental; Princípio da Prevenção; Gerenciamento de Riscos Ambientais, Princípio do Poluidor Pagador.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

Além dos princípios, a Norma elenca sete estratégias e abordagens a serem consideradas por todas as organizações: abordagem do ciclo de vida; avaliação de impacto ambiental; produção mais limpa e ecoeficiência; abordagem por sistemas de produto-serviço; uso de tecnologias e práticas ambientalmente saudáveis, práticas de compras sustentáveis; aprendizagem e conscientização.

Cada uma dessas estratégias e abordagens é tratada em detalhe em subseções, por meio de uma descrição de ações esperadas. A questão ambiental possui aspectos transversais em toda a Norma, relacionando-se com praticamente todos os outros temas centrais. O aspecto ambiental ainda tem como ferramenta gerencial as normas da família ISO 14000.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A ISO 26000 considera a questão ambiental de forma ampla, colocando às empresas o desafio não de apenas atender as demandas legais, mas de ir além e considerar a contínua exigência por um melhor desempenho ambiental. A realidade brasileira apresenta uma linha de base, mas a ISO 26000 aponta para uma necessidade muito maior e mais proativa. A corresponsabilidade prevista na lei ambiental é um estímulo para que as empresas brasileiras adotem políticas ambientais que se apliquem a toda a sua cadeia de valor.

O uso do princípio da precaução ainda é complexo para muitas empresas, exigindo uma análise profunda, além da simples questão técnica, e que deve ter transparência com os stakeholders das políticas e práticas adotadas pelas empresas. A Análise de Ciclo de Vida (ACV), ainda limitada, deve ser fomentada pelas empresas brasileiras por bancos de dados de uso comum, criando uma sinergia para o melhor entendimento da questão e otimização dos recursos.

Medidas de aspecto voluntário já vêm sendo adotadas por algumas empresas, tal como a neutralização de carbono, e devem ser ampliadas, podendo ser utilizadas ferramentas citadas no Anexo A da Norma ou outras.

6.5.3 QUESTÃO 1 DO MEIO AMBIENTE: PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A Prevenção da Poluição é um dos aspectos fundamentais da Norma no contexto ambiental. A Norma descreve cinco classes de poluição a serem consideradas pelas organizações. São consideradas as formas de poluição diretas, advindas pela atividade da própria organização, e indiretas, quando resultam dos desdobramentos das atividades da organização. A Norma aponta que uma maneira de melhorar o desempenho ambiental das organizações pode ocorrer por meio da prevenção e do combate a: emissões atmosféricas (compreende uma ampla gama de substâncias, tais como NO_x, SO_x, VOCs, e gases que destroem a camada de ozônio); descargas na água (considera toda forma de poluição de corpos de água); gerenciamento de resíduos (sólidos e líquidos); uso e descarte de produtos químicos tóxicos e

ANGLO AMERICAN

A mineração é um negócio que pode apresentar impactos significativos ao meio ambiente se os processos não forem avaliados, os riscos não forem identificados e implantados controles adequados para mitigar esses riscos. É fundamental a realização de um acompanhamento contínuo, para garantir que todos estão conscientes dos riscos, têm autoridade e recursos para melhorar sempre os controles; e mais que isso, motivação para eliminar os processos mais impactantes buscando alternativas mais sustentáveis, fontes de energia renováveis, soluções técnicas inovadoras — essas soluções passam cada vez mais pela associação com outros parceiros locais ou regionais, passam pela educação de populações vizinhas e colaboração científica para expandir permanentemente os limites do conhecimento atual. A Anglo American é certificada pelas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, pois gerencia sistêmica e responsabilmente seus impactos. Participa ativamente de organismos que buscam conhecer, com a ajuda de universidades e especialistas, o ciclo de vida de seus produtos para prover à cadeia de valor processos com informações adequadas até a disposição final pós-consumo. A inovação em produtos e processos é valorizada e premiada na empresa anualmente.

EDP

Além de programas de monitoramento da qualidade ambiental, a EDP no Brasil também investe em projetos de pesquisa que tragam opções para prevenir a poluição. Nas distribuidoras destaca-se uma pesquisa de P&D realizada em conjunto com a Universidade de São Paulo por meio do Instituto de Eletrotécnica e Energia (IEE), na qual se estuda a dispersão do óleo no solo por intermédio de sondas, e ainda uma parceria com a Universidade Federal de São Carlos para estudar a biorremediação de áreas contaminadas com óleo isolante em subestações, por meio de bactérias nativas que degradam os óleos.

perigosos; outras formas identificáveis de poluição (inclui poluição de origem mecânica, visual, por luz e odor, biológicas etc.).

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A identificação das fontes de poluição é o primeiro passo para a redução e prevenção da poluição de uma organização. As ações descritas apontam para o conjunto de iniciativas relacionadas ao controle e prevenção da poluição das organizações; desse conjunto de medidas, a não utilização de substâncias potencialmente poluidoras é mais efetiva do que a implementação de mecanismos de correção das atividades poluidoras. O registro e a comunicação das fontes de poluição, além de efetivos para o gerenciamento das empresas, são de suma importância para o envolvimento dos stakeholders e para a transparência das organizações como um todo.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Apesar de os limites de emissão de poluição serem determinados pela legislação vigente, as empresas socialmente responsáveis devem considerar a pre-

venção da poluição. A inclusão de outras formas de poluição também devem ser consideradas, conectando esse aspecto tanto ao princípio da precaução quanto à análise de risco ambiental. Esse aspecto da Norma se relaciona com a minimização do uso de substâncias tóxicas, adoção de uma produção mais limpa (P+L) e a análise de risco ambiental.

SANOFI-AVENTIS

Um programa visando diminuir a geração de resíduos sólidos e a emissão de poluentes atmosféricos, bem como o consumo de água e energia elétrica tem levado a área industrial da Sanofi-Aventis, em Suzano, a rever regularmente seus processos e estruturas: o rebaixamento do teto nas áreas de embalagem ajudou a poupar o sistema de ar-condicionado; o desligamento automático de máquinas e equipamentos fora do expediente de trabalho permitiu reduzir o consumo de energia, a aquisição de um carro elétrico para o transporte interno de resíduos reduziu a praticamente zero a emissão de gases de efeito estufa na operação, uma máquina para triturar resíduos, que permitiu implantar um sistema de incineração com recuperação de energia em fornos de cimento; a substituição gradual de luminárias comuns por outras de alta eficiência, reduzindo o consumo de energia e de lâmpadas; a implementação de sistema vai e vem de caixas de frascos plásticos, reduzindo a necessidade de descarte.

6.5.4 QUESTÃO 2 DO MEIO AMBIENTE: USO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Atualmente o uso de recursos naturais está muito acima da capacidade que o planeta tem em prover e renová-los. Dessa forma, utilizar os recursos naturais de maneira sustentável é uma das condições fundamentais a serem alcançadas por todas as organizações. Uma forma de reduzir a utilização desses recursos é adotar medidas em quatro áreas: eficiência do uso de energia (por meio de programas de conservação e uso de fontes renováveis); conservação, uso e acesso à água (o uso racional da água deve ser um dos objetivos de uma organização a ser promovido em toda a sua esfera de influência, dado que é uma das metas do Milênio determinadas pela ONU); uso eficiente dos materiais (por meio de programas de eficiência, uso de produtos reciclados, promoção do uso eficiente de mate-

BRASKEM

Em julho de 2007, a Braskem lançou o polietileno verde, que foi o primeiro a ser feito a partir de fontes renováveis no mundo, com validação do laboratório internacional Beta Analytic. Em 2010, a Braskem tornou esse projeto realidade, ao inaugurar sua primeira planta de Eteno Verde e assumiu a liderança mundial na produção de biopolímeros. Para isso investiu cerca de R\$ 500 milhões nessa planta, que produz anualmente 200 mil toneladas de polietileno (PE) de etanol de cana-de-açúcar. Na balança sustentável, para cada tonelada de polietileno verde produzido, são capturadas e fixadas até 2,5 toneladas de CO₂ da atmosfera. Localizada em Triunfo, no Rio Grande do Sul (RS), a planta será base para a produção de uma variada gama de tipos de polietilenos, atendendo à crescente demanda por produtos cada vez mais sustentáveis. O polietileno é o tipo de plástico mais utilizado no mundo, especialmente pelas indústrias automotiva, de cosméticos, de embalagens, brinquedos, higiene e limpeza, entre outras. Como o polietileno verde da Braskem possui características e propriedades idênticas às do PE de origem fóssil, ele possui a mesma versatilidade em suas aplicações.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

riais em toda a cadeia de valor); e dependência mínima de recursos para um produto (redução da necessidade do uso de recursos na utilização de um produto).

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: As ações relacionadas com a utilização sustentável dos recursos descritas nesta subseção estão relacionadas especialmente com os princípios de responsabilidade ambiental e poluidor pagador e com as considerações de produção mais limpa e ecoeficiência. O registro e a comunicação dos recursos utilizados por uma organização apontam para os aspectos de transparência descritos por toda a Norma. O uso de tecnologias inovadoras pode contribuir para a substituição de matérias-primas não renováveis, por fontes renováveis, que apresentam melhor desempenho ambiental. Na esfera de influência das organizações, a promoção do consumo sustentável e de compras sustentáveis é medida efetiva de se buscar o uso sustentável dos recursos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O uso sustentável de recursos demanda a otimização dos produtos e dos processos produtivos, indo além do que é economicamente efetivo no presente. Visa conservar e garantir a disponibilidade desses recursos para as gerações seguintes. Isso se aplica tanto a produtos quanto a serviços e processos. A utilização eficiente de energia, água, materiais e a minimização das necessidades técnicas dos produtos e serviços geram ganhos que vão além dos ambientais e econômicos, beneficiando clientes e consumidores e a sociedade como um todo.

SANOFI-AVENTIS

Imagine-se que cada medicamento tenha uma receita rigorosa, que não permite mudanças, por mínimas que sejam. Para ter certeza de que a fórmula está correta e os tempos de preparo são adequados, cerca de 50 folhas de papel registram todas as etapas do seu processo de fabricação. Essa documentação deve permanecer armazenada durante dez anos, em local apropriado, para garantir o histórico de cada lote produzido. Agora, multiplique-se esse mesmo processo por centenas de medicamentos de uma grande fábrica de medicamentos: todos os anos mais de 300 mil folhas de papel eram consumidos na fábrica da Sanofi-Aventis, em Suzano, para cumprir essa exigência das autoridades. Diante do volume de material gerado e do alto consumo de recursos naturais importantes, especialistas da empresa em sistemas de informação, qualidade e produção desenvolveram um sistema eletrônico, por meio do qual os supervisores de produção e embalagem conseguem registrar os dados e acompanhar cada etapa do processo produtivo. Graças ao novo sistema, essas informações são hoje armazenadas digitalmente, em um banco de dados único, integrado ao Sistema de Gestão ERP/SAP da empresa. Além de reduzir o tempo gasto na verificação dos documentos, o controle da produção se tornou mais eficaz, pois um produto só é liberado para as etapas seguintes quando todos os requisitos das etapas anteriores tiverem sido preenchidos. Essa experiência está sendo exportada para outras filiais da empresa na América Latina.

GUARANI

ENERGIA RENOVÁVEL. A Guarani produz energia elétrica proveniente da queima do bagaço da cana-de-açúcar (biomassa). Esse processo é conhecido como cogeração de energia. Alimenta o processo produtivo das unidades industriais e o excedente é comercializado junto aos grandes consumidores de energia e distribuidoras. Na safra 2010/2011, a Guarani vendeu 257 GWh de energia elétrica, proveniente da cogeração.

REÚSO DE RESÍDUOS. Os resíduos provenientes da produção industrial que passam por um método de disposição (vinhaça, cinzas, fuligens, torta de filtro e bagaço) são utilizados de forma específica em outros processos. A vinhaça, por exemplo, é utilizada na fertirrigação, substituindo os adubos químicos, seguindo orientações da CETESB. Resíduos provenientes da lavagem de gases das chaminés das caldeiras formam as cinzas e fuligens, que são compostadas com a torta de filtro, resíduo proveniente do tratamento de caldo, que após a incorporação são dispostas no solo.

6.5.5 QUESTÃO 3 DO MEIO AMBIENTE: MITIGAÇÃO E ADAPTAÇÃO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A Mudança Climática (MC) é um tema tratado de forma relevante na Norma, estando conectado a praticamente todas as demais questões ambientais. Esta subseção é dividida em duas partes: adaptação e mitigação das mudanças climáticas. Dessa forma, a ISO 26000 reforça a mudança climática como um fenômeno a ser considerado agora e não no futuro, seja ele próximo, seja distante. As organizações deveriam considerar o impacto da MC em toda a sua cadeia de valor, bem como responsabilizar-se pelas emissões diretas e indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE). As organizações deveriam se preparar para os efeitos da MC de maneira ampla, considerando sua cadeia de valor e os impactos nas suas operações.

EDP

Desde 2007, a EDP no Brasil monitora, quantifica e divulga suas emissões de GEE advindos das atividades de geração e distribuição de energia. Por meio do inventário de emissões e do Carbon Disclosure Project (CDP), a empresa publica suas emissões e mapeia os riscos e oportunidades em suas atividades de negócio. Na realização do inventário foi identificado que, além das emissões advindas das perdas técnicas na distribuição, as emissões da frota são as mais significativas. Dessa forma, a EDP no Brasil desenvolveu e implantou nas empresas do grupo o Programa de Redução do Consumo de Combustíveis, que intensificou o uso de etanol na frota, e o Programa de Gerenciamento de Emissões Atmosféricas, que visa a redução das emissões da frota veicular. A EDP Escelsa possui ainda o Sistema de Direção Inteligente que permite o monitoramento dos veículos por um computador de bordo. As informações obtidas pelo sistema são analisadas e utilizadas para melhorar a eficiência na utilização dos veículos e do consumo de combustíveis.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS – MITIGAÇÃO: As ações esperadas de uma organização em relação à mitigação das mudanças climáticas passam pela identificação das fontes de emissão de GEE, registro das emissões de GEE e redução e neutralização das emissões desses gases de forma efetiva. Além dessas, a substituição de combustíveis fósseis por combustíveis de fontes renováveis, aliada ao uso de equipamentos e procedimentos energeticamente mais eficientes, contribui para o presente objetivo. É importante que essas ações sejam promovidas na esfera da influência da organização, e que sejam levadas em conta na determinação da política de compras das organizações.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS – ADAPTAÇÃO: As medidas esperadas em relação à adaptação às mudanças do clima envolvem a construção de capacidade de resposta, tanto na própria organização quanto nos seus stakeholders e sua esfera de influência. Os cenários de mudança climática deveriam ser considerados no planejamento da organização, na identificação de riscos, vulnerabilidades e oportunidades. O uso e o desenvolvimento de tecnologias que consideram esses cenários, e que permitam a adaptação tanto da organização como de seus stakeholders, é uma ação esperada e recomendada.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Seja pela atuação socialmente responsável, seja por uma necessidade de sobrevivência, as empresas brasileiras deverão se adaptar aos efeitos da mudança climática. A redução e neutralização das emissões é uma prática corrente, mas que precisa ser ampliada. O processo de adaptação, no entanto, envolve a análise de cenários que considerem uma análise profunda dos impactos que irão ocorrer, ou que já estão ocorrendo. O processo de adaptação (e de mitigação) deve se estender à esfera de influência da empresa, minimizando os riscos ambientais e sociais desse processo.

SOUZA CRUZ

A Souza Cruz publicou em 2010 seu segundo Inventário de Emissões de GEE e Quantificação de Estoque de Carbono. O estudo, que contempla toda a cadeia produtiva da companhia, torna público os impactos das suas operações no aquecimento global, além de identificar oportunidades de redução de emissões de GEE, para que sejam elaborados programas e projetos mais eficazes. Esse inventário demonstrou que: 84,52% das emissões são neutras e as restantes são compensadas pelas florestas mantidas pela organização; 84% das emissões não neutras advêm das atividades desempenhadas por fornecedores (escopo 3), como pelos produtores de fumo.

6.5.6 QUESTÃO 4 DO MEIO AMBIENTE: PROTEÇÃO DO MEIO AMBIENTE E DA BIODIVERSIDADE E RESTAURAÇÃO DE HABITATS NATURAIS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A ISO 26000 aponta que uma organização poderia se tornar mais socialmente responsável pela promoção da recuperação dos ambientes degradados e pela proteção do ambiente como um

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

todo, com ênfase em sua biodiversidade, e com uma especial atenção aos serviços ambientais prestados pelos ecossistemas. De forma objetiva, a ISO 26000 aponta os seguintes aspectos-chave a serem contemplados: valorização e proteção da biodiversidade; valorização, proteção e recuperação dos serviços ecossistêmicos; uso sustentável do solo e dos recursos naturais; estímulo a um desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A fim de proteger o ambiente, a biodiversidade, e promover a restauração dos habitats, uma organização deveria priorizar a conservação dos ecossistemas naturais, e em seguida considerar a recuperação dos habitats e, em último caso, a compensação por danos da sua operação. A incorporação da proteção do ambiente natural no planejamento e a adoção de práticas sustentáveis nas operações das organizações são ações fundamentais para garantir a proteção do ambiente. A utilização progressiva de tecnologias, matérias-primas e fornecedores que tenham um menor impacto sobre os ecossistemas também são formas efetivas de aumentar a proteção sobre os ecossistemas. Além disso, as organizações deveriam proteger e valorizar animais selvagens e seus habitats, e evitar a distribuição e proliferação de espécies invasoras.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A mudança do uso do solo é um dos maiores desafios ambientais brasileiros. O papel das empresas em considerar a proteção do ambiente na sua estratégia e atividades, bem como a restauração dos habitats é vital para a minimização desse problema. Considerar a proteção ao meio ambiente

AES

A partir de um sistema integrado de gestão ambiental, a AES Brasil desenvolve programas especiais para monitorar, identificar e tratar possíveis impactos ambientais nos ecossistemas. A empresa conscientiza e envolve seus colaboradores e apoia e desenvolve projetos para a conservação e mitigação de impactos em habitats, como o programa de repovoamento de reservatórios das usinas hidroelétricas.

GUARANI

A Guarani trabalha na recuperação de Áreas de Preservação Permanente (APP) e de Reservas Legais em suas áreas, disponibiliza mudas de espécies nativas para parceiros agrícolas, fornecedores de cana-de-açúcar, assim como para a comunidade em geral, incluindo projetos e ações ambientais. Para criação dessas mudas, a Guarani administra seis viveiros, distribuídos em suas unidades industriais, com produção anual média de 480 mil mudas. **MONITORAMENTO DA ÁGUA, FAUNA E FLORA.** Investigação do estado de conservação dos fragmentos florestais com a caracterização da fauna; identificação dos fatores que contribuem para a sua conservação e proposição de medidas mitigadoras. **MONITORAMENTO DAS ÁGUAS SUPERFICIAIS.** Aferição da qualidade dos principais recursos hídricos na área de sua influência direta, que possam ser afetados por produtos ou resíduos originados das atividades agrícolas e/ou industriais. **MONITORAMENTO DAS ÁGUAS SUBTERRÂNEAS.** Avaliação por meio de análises físico-químicas das águas subterrâneas em poços de monitoramento, para verificação de percolação de elementos de águas residuais do processo industrial e potabilidade dos poços de abastecimento.

internamente, em suas operações correntes, e em especial no seu planejamento, no seu processo de tomada de decisão e em sua esfera de influência. A recuperação de serviços ecossistêmicos é uma prática a ser estimulada, com um alto impacto positivo para o meio ambiente, para a sociedade e para a imagem das empresas.

6.6 PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO

SUMÁRIO

As práticas leis de operação estão associadas à conduta ética nas relações de uma organização com órgãos públicos, parceiros, fornecedores, empresas terceirizadas, clientes, concorrentes e associações das quais fizer parte.

Espera-se que organizações socialmente responsáveis se abstenham de adotar práticas que envolvam corrupção, concorrência desleal etc. Além disso, elas também deveriam promover ativamente a responsabilidade social em sua esfera de influência. O comportamento socialmente responsável só pode ser atingido se as organizações se relacionarem de maneira honesta, equitativa e com integridade. Os princípios descritos na seção 4 da Norma fornecem a base para um comportamento pautado por práticas leis de operação.

6.6.3 QUESTÃO 1 DAS PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO: PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Segundo a Norma, corrupção é o abuso de poder recebido para a obtenção de vantagem pessoal. A corrupção inclui o suborno, a extorsão, o conflito de interesses, a fraude, a lavagem de dinheiro, o desvio de recursos, a obstrução da justiça, o tráfico de influência, entre outras práticas. A corrupção prejudica a eficácia e a reputação de uma organização, tem impactos negativos na sociedade e pode estar associada a violações de direitos humanos, o enfraquecimento das instituições políticas, o empobrecimento da sociedade e o aumento da desigualdade.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Uma organização socialmente responsável deveria evitar a corrupção em todas as suas formas, estabelecendo práticas que: identifiquem as áreas de risco e implementem políticas de combate a corrupção; capacitem e conscientizem seus trabalhadores e representantes nas questões anticorrupção; assegurem que a remuneração oferecida é adequada; estabeleçam mecanismos de denúncia, que deveriam ser levadas às autoridades competentes e estimulem outras organizações a adotar medidas semelhantes.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A principal prática anticorrupção adotada pelas empresas do grupo é o estabelecimento de políticas para assegurar o cumprimento legal e a integridade nos negócios.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCS

SANTANDER

O Santander adota um código de ética que veta o envolvimento de funcionários em atividades de corrupção ou suborno. Além disso, possui regulamentações específicas e processos para coibir tais práticas nas áreas comerciais, de compras e de contratação de fornecedores. Um exemplo é a participação da equipe de Compliance na análise e aprovação de patrocínios no setor público. As políticas são acompanhadas de um forte programa de treinamentos. Há um currículo de cursos obrigatórios para novos funcionários e um plano de reciclagem periódica dos profissionais. Outro mecanismo são os canais de relacionamento com o público externo: o Serviço de Apoio ao Consumidor e o Canal de Diálogo do Fornecedor, que recebem denúncias e informações sobre irregularidades. Há, ainda, um canal interno, o Fale com Compliance, para recebimento e tratamento de manifestações de funcionários.

Muitas delas estão disponíveis ao público, tais como o código de ética e conduta, a adesão a compromissos públicos sobre o tema, a gestão integrada de compras e pagamentos, cláusulas contratuais, entre outros. Para identificar as situações de risco, as empresas adotam mecanismos como sistema de mapeamento dos pontos vulneráveis com fornecedores e clientes; canal para denúncias; auditoria e controle dos processos internos. Os processos poderiam ser aprimorados com a criação de grupos de trabalho e a promoção de diálogos para sensibilização e

engajamento dos públicos vulneráveis da cadeia de valor. O principal desafio para o grupo, no que se refere ao combate à corrupção, é estimular clientes, fornecedores e funcionários a adotar a política, código de ética e conduta das empresas, monitorar as atividades desses públicos e encorajá-los a reportar violações.

6.6.4 QUESTÃO 2 DAS PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO: ENVOLVIMENTO POLÍTICO RESPONSÁVEL

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: As organizações podem contribuir para o fortalecimento da democracia e das instituições políticas, apoiando processos políticos públicos, apoiando e participando da definição e construção de políticas públicas, que beneficiem toda a sociedade. Uma organização não deveria usar de influência indevida sobre agentes políticos e nem adotar comportamentos como manipulação, intimidação e coerção que enfraquecem os processos políticos, privilegiado os interesses da organização (particulares) em detrimento dos benefícios coletivos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: uma organização socialmente responsável deveria garantir o envolvimen-

AES

Por meio do seu Guia de Valores, a AES Brasil conscientiza e proíbe seus colaboradores de praticarem ou aceitarem qualquer influência indevida ou ilegal, nas suas relações de negócios e pessoais, praticando a integridade. Por meio de mecanismos de Compliance, estabelece regras e práticas de prevenção e fiscalização de processos internos e contratos que maior risco.

EDP

A EDP no Brasil integra iniciativas como o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), os institutos Ethos e Akatu e a Conferência das Partes sobre o Clima (COP) – com presença nos encontros de Copenhague (COP15, em 2009) e Cancún (COP16, em 2010). A companhia também integra o programa Empresas pelo Clima, que reuniu em 2010 representantes de diversas organizações para elaborar propostas de políticas públicas relacionadas às questões climáticas, resultando no documento “Propostas Empresariais de Políticas Públicas para uma Economia de Baixo Carbono no Brasil”. Os empresários assinaram o documento, que foi encaminhado à equipe da presidenta Dilma Rousseff.

to político responsável ao adotar práticas, tais como: treinar e conscientizar seus representantes e empregados sobre conflitos de interesse; ser transparente com relação às suas atividades ligadas ao lobby, doações e envolvimento político; estabelecer políticas e diretrizes para a gestão de entidades e pessoas contratadas para defender os interesses da organização; evitar doações políticas que sejam percebidas como uma tentativa de controlar ou influenciar políticos ou formuladores de políticas públicas em favor de causas específicas.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Apenas uma parte das empresas do grupo tem como prática o patrocínio de campanhas políticas. Aquelas que o fazem, adotam critérios preestabelecidos e divulgam as informações conforme a exigência da legislação brasileira.

6.6.5 QUESTÃO 3 DAS PRÁTICAS LEAIS DE OPERAÇÃO: CONCORRÊNCIA LEAL

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A concorrência leal é importante para a responsabilidade social na medida em que contribui com inovação, eficiência, redução de custos, oportunidades iguais e melhorias no padrão de vida em geral. As práticas de concorrência desleal prejudicam e geram perdas para a sociedade como um todo. Algumas formas de concorrência desleal compreendem: fixação de preços e formação de cartéis; fraudes em concorrências e licitações; políticas de preço predatórias; entre outras.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Uma organização socialmente responsável que promova a concorrência leal deveria adotar medidas como: criar procedimentos para evitar envolvimento ou cumplicidade com formas de concorrência desleal, apoiar práticas antitrustes e antidumping e outras políticas públicas na área; não se beneficiar de condições sociais como a pobreza.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Na visão do GT, as empresas participantes empenham-se em conduzir suas atividades respeitando as normas e regulamentações que tratam da concorrência leal. Para garantir sua aderência, as empresas adotam instrumentos como procedimentos e polí-

ticas com princípios que orientam sua atuação. Os principais desafios enfrentados referem-se a sensibilização e envolvimento dos funcionários em geral sobre as normas e regulamentações correspondentes, uma vez que o tema é tratado por áreas específicas. As empresas apontam também a dificuldade em promover o envolvimento da empresa em movimentos setoriais que buscam influenciar a proposição de políticas públicas.

EDP

Visando formalizar seu compromisso quanto à adoção de práticas éticas de competitividade na execução de suas atividades, a EDP no Brasil aprovou, em 2010, a Política Corporativa de Defesa da Concorrência. Para garantir a efetividade da política, foi enviado e-mail aos colaboradores e fornecedores e foram realizadas conversas presenciais com áreas estratégicas, ambos reforçando a importância da concorrência leal e exemplificando as práticas consideradas anticompetitivas.

SANTANDER

A elaboração e ampla difusão do código de ética/conduita é imprescindível para alinhar todos os profissionais e lideranças em torno dos valores da organização, vetando ações que possam afetar as políticas comerciais e a aplicação de taxas e preços defasados em relação aos praticados pelo mercado. Esse é um dos princípios da responsabilidade corporativa.

6.6.6 QUESTÃO 4 DAS PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO: PROMOÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA CADEIA DE VALOR

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Esta subseção descreve como uma organização que busca ser mais responsável socialmente deveria promover os compromissos e as práticas de responsabilidade social na sua cadeia de valor como um todo, não se limitando a clientes e fornecedores imediatos. Essa promoção deveria ir além da simples divulgação de conceitos e práticas. As organizações deveriam atuar de forma ativa nesse processo, adotando critérios para compras sustentáveis para fornecedores, fornecedores dos fornecedores, concorrentes, clientes, consumidores, alcançando, por fim, a fração da sociedade que é influenciada pela organização. Essas medidas não visam substituir a autoridade ou a lei, mas devem impulsionar a cadeia de valor da organização em direção a uma responsabilidade social mais ativa.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Espera-se que uma organização socialmente responsável promova e suporte a adoção de critérios de RS na sua cadeia de valor. A Norma aponta para a materialização desses aspectos por meio dos processos de compra; de engajamento de outras organizações e atores no processo da RS, e na due diligence das relações com as outras organizações. As relações de custo-benefício na implementação das práticas de RS na cadeia de valor também devem ser consideradas pelas organizações, avaliando ajustes de preços e prazos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A promoção da responsabilidade social na cadeia valor é um das maiores inovações da ISO 26000, que amplia de forma estruturada a área de atuação e a área de responsabilidade das empresas. Essa ampliação se eleva em todos os níveis, interna e externamente, e em todos os aspectos (social, ambiental, ético etc.). A promoção da responsabilidade social junto aos fornecedores (e com os fornecedores dos fornecedores) deve ter flexibilidade e tolerância, considerando tempo e, eventualmente, custos de incorporação da responsabilidade social como prática, dando especial atenção à vulnerabilidade das micro e pequenas empresas (MPes). Ressalte-se que uma postura que promova a RS na cadeia de valor não deve ser encarada como uma “simples cobrança” ou demanda, mas parte de um processo de sensibilização, formação e capacitação dos integrantes dessa cadeia de valor. Mais ainda, a esfera de influência deve considerar também as partes não comerciais da organização.

SESI

O Departamento Nacional do Serviço Social da Indústria (SESI), como uma instituição do “Sistema S”, que representa a Indústria brasileira, possui características bem peculiares de influência. Funciona com um sistema federativo, onde cada Estado possui um Departamento Regional do Sesi. A Entidade Nacional é responsável por apoiar e definir diretrizes estratégicas para os Regionais, seu cliente direto, e identificar as demandas da indústria brasileira para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador industrial, seu cliente final. O Sesi influencia todas as Unidades da Federação, estimulando a gestão socialmente responsável na empresa industrial, por meio da capacitação de executivos e trabalhadores, do apoio na implantação de boas práticas de gestão, e da mobilização das indústrias para a temática.

6.6.7 QUESTÃO 5 DAS PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO: RESPEITO AO DIREITO DE PROPRIEDADE

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A Declaração Universal dos Direitos Humanos coloca o direito de propriedade como um de seus direitos. O direito de propriedade refere-se tanto aos bens físicos quanto à propriedade intelectual. Além disso, engloba reivindicações mais amplas como o conhecimento tradicional de povos indígenas e a propriedade intelectual de empregados.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Uma organização deveria adotar medidas como: políticas que promovam o respeito pelo direito de propriedade e conhecimento tradicional; não se envolver em atividades que violem o direito de propriedade; remunerar adequadamente as propriedades que adquirir ou usar; entre outras.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Apesar de parecer evidente, a questão do respeito aos direitos de propriedade é muitas vezes subestimada pelas empresas em seu cotidiano, pois aparece de forma sutil e indireta em muitos aspectos de suas atividades e também nas práticas de outras empresas e outros agentes presentes em sua cadeia de valor e esfera de influência. Além de ressaltar a importância de aspectos aos quais as empresas geralmente estão atentas – como a segurança de seus bens e direitos e as questões de violação de marca e propriedade intelectual –, esta subseção da Norma chama a atenção para questões menos evidentes. Dois exemplos que ilustram essa situação são a responsabilidade da empresa por averiguar a procedência legal de

tudo que adquire e tomar medidas para evitar que, mesmo involuntariamente, viole direitos de partes pouco aptas a defendê-los ou a perceber eventuais violações. São exemplos o caso da propriedade intelectual de comunidades indígenas e populações tradicionais, ou mesmo o patrimônio genético de um país.

SOUZA CRUZ

O compromisso de trabalhar em conjunto com governos e organizações internacionais no combate ao comércio ilegal é fundamental para preservação de direitos de propriedade. Considerando isso, a empresa apoia diversas iniciativas de conscientização, dirigidas ao comércio e ao consumidor brasileiro, sobre os riscos e malefícios envolvidos na comercialização e no consumo de produtos ilícitos.

6.7 QUESTÕES RELATIVAS AO CONSUMIDOR

SUMÁRIO

Uma organização que provê serviços e produtos para clientes e consumidores tem responsabilidades perante esses. Uma organização socialmente responsável deveria prover educação, informações claras, marketing justo e transparente e promover o consumo consciente e sustentável. Deveria levar em conta a vulnerabilidade dos seus clientes e consumidores no seu processo de comunicação e em suas práticas, disponibilizando mecanismos que minimizem os riscos para os consumidores e respeitem os seus direitos.

Essas questões se aplicam de forma diferenciada para cada tipo de atividade, independentemente de ser pública ou privada, e para cada circunstância. A ISO 26000 tem como base o guia das Nações Unidas para a proteção dos consumidores.

Esta subseção apresenta sete princípios fundamentais para os consumidores e quatro princípios adicionais. Os princípios fundamentais abordam os direitos dos consumidores que devem ser respeitados por uma organização socialmente responsável: segurança – direito de acessar produtos não perigosos e não tóxicos; ser informado – direito de receber informação adequada para fazer escolhas e atender às suas necessidades; fazer escolhas – possuir opções para fazer as escolhas que melhor atendem às suas necessidades; ser ouvido – liberdade para os consumidores de outros grupos de ação de apresentarem

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

seu ponto de vista na tomada de decisões que os afetam; indenização – ser compensado e indenizado quando for o seu direito; educação – ser educado a respeito dos impactos do produto e serviço que está consumindo para que sejam capazes de fazer escolhas fundamentadas; ambiente saudável – consumo sustentável inclui o consumo de produtos que não sejam uma ameaça para o presente e para o futuro.

Os princípios adicionais constituem um conjunto de diretrizes que as organizações deveriam seguir no seu relacionamento com os consumidores, sendo: respeito pelo direito à privacidade; abordagem preventiva; promoção da igualdade de gênero e autonomia das mulheres; promoção de design universal.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Muitas das ações e medidas contempladas pela ISO 26000 para a questão dos consumidores são igualmente contempladas pela legislação brasileira. Isso se apresenta, em um primeiro momento, como vantagem competitiva para essas ações e medidas, uma vez que já estão parcialmente preparadas e estruturadas para sua implementação.

Elas apresentam, em contrapartida, o desafio de irem além do esperado pela legislação. Dentre as possíveis melhorias, destacam-se aquelas relacionadas aos princípios adicionais. A proteção das informações e da privacidade dos consumidores ainda não é completamente estabelecida pela legislação, levando em muitos casos à utilização indevida dos dados em poder das empresas.

A promoção do design universal é um conceito de aplicação limitado pelas empresas brasileiras, mas que vem ganhando força graças à atuação de órgãos setoriais.

O princípio da precaução é complexo tanto em relação aos consumidores quanto em relação às questões ambientais. O desafio se coloca no estabelecimento de critérios claros e transparentes a respeito das políticas e práticas adotadas por cada empresa.

6.7.3 QUESTÃO 1 RELATIVA AO CONSUMIDOR: MARKETING LEAL, INFORMAÇÕES FACTUAIS E NÃO TENDENCIOSAS E PRÁTICAS CONTRATUAIS JUSTAS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Esta subseção aponta que toda organização que provê produtos ou serviços para os consumidores é responsável perante os consumidores e clientes. A subseção, estreitamente relacionada à subseção 6.6, descreve que as responsabilidades de uma organização para com os seus clientes e consumidores deveriam incluir educação, informações precisas, utilização de práticas de marketing justas e transparentes e promoção do consumo sustentável, entre outras.

As organizações deveriam considerar a vulnerabilidade dos seus clientes e consumidores nas suas práticas de marketing e de contratos. Alerta-se ainda que a utilização de informações confusas, ou errôneas, leva a compras desnecessárias que implicam desperdício de energia e recursos, além de, em muitos casos, resultar em ameaças aos consumidores e clientes, e em última análise, para o próprio ambiente.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCES

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: No processo de comunicação com os seus consumidores e clientes, espera-se que a organização não utilize práticas como propaganda enganosa ou fraudulenta, ou que de alguma forma não seja clara para o consumidor, não se limitando às questões legais e adotando um processo de comunicação mais transparente e objetivo. As organizações deveriam identificar claramente as suas propagandas. A transparência deve ser estendida às condições de uso e compra dos produtos e serviços, incluindo também os contratos e termos de serviço das organizações. As propagandas e campanhas de uma organização devem considerar a vulnerabilidade dos seus clientes e consumidores, não sendo praticadas campanhas preconceituosas e atitudes que coloquem em risco a segurança dos clientes e consumidores.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A transparência é um dos aspectos fundamentais da ISO 26000, que deve se estender a toda forma de comunicação: propaganda e marketing, contratos e outros aspectos comerciais. Dessa forma, espera-se que as empresas brasileiras que adotem a ISO 26000 como guia de responsabilidade social apliquem essas medidas de forma proativa. Isso inclui a acessibilidade à informação, considerando o público alvo que recebe essas informações e indo além do que é abrangido pela legislação.

AMCE

Para a organização desenvolver um marketing justo, é essencial que adote uma postura transparente e inteligível. Um marketing responsável, que considera questões de sustentabilidade, tem o comprometimento de oferecer detalhes sobre o produto, disponibilizando dados que permitam ao consumidor exercer seu poder de escolha.

REPORT

A comunicação das práticas empresariais, ou de seus produtos e serviços, deve ser baseada em impactos significativos e reais. Informações enganosas geram ceticismo e confundem os consumidores, prestando um desserviço para todo o movimento da sustentabilidade. A comunicação precisa é, em última análise, o reflexo da ética na gestão da organização.

6.7.4 QUESTÃO 2 RELATIVA AO CONSUMIDOR: PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A proteção à saúde e segurança dos consumidores pode afetar diretamente a reputação de uma organização. Uma organização deveria prover informações claras e precisas aos seus consumidores e clientes, evitando o uso inseguro e outros usos possíveis dos seus produtos. Essas informações devem incluir dados sobre origem, montagem e manutenção dos produtos. A ISO 26000 aponta que os produtos e serviços devem ser seguros e que as organizações deveriam ir além do estabelecido legalmente. Adicionalmente, as organizações deveriam possuir mecanismos de remoção e recall dos seus produtos.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: No processo de proteger a saúde e a segurança dos consumidores, uma organização deveria considerar prioritariamente a vulnerabilidade de certos grupos, que não são capazes de identificar ou avaliar riscos potenciais. A responsabilidade das organizações perante os seus produtos e serviços deveria considerar os aspectos legais, regulatórios e de padronização, realizando ainda uma avaliação criteriosa dos riscos envolvidos com o produto tanto em seu uso esperado como em usos alternativos e não recomendadas dos produtos. Essa proteção se estende desde o design até o armazenamento e manipulação dos produtos, considerando especialmente materiais tóxicos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A proteção da saúde e da segurança dos consumidores é, além de responsabilidade social, uma obrigação legal das empresas brasileiras. Essa responsabilidade deve ir além da simples informação, passando pela otimização, substituição e alteração de designs, processos e produtos buscando garantir maior segurança na sua utilização. Essas medidas também devem ser incluídas nas ferramentas de marketing e comunicação das empresas, considerando ainda os riscos advindos do uso inapropriado dos produtos e serviços.

BRASKEM

A Braskem procura participar de iniciativas que promovam o conceito de consumo consciente, reforçando o papel da escolha do consumidor como alavanca de mudanças. Dessa maneira, a Companhia também consegue interagir com esse público a favor da saúde e segurança deles.

6.7.5 QUESTÃO 3 RELATIVA AO CONSUMIDOR: CONSUMO SUSTENTÁVEL

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: a ISO 26000 utiliza como base o 8º princípio da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, que descreve consumo sustentável como “o consumo de produtos e recursos em taxas consistentes com o desenvolvimento sustentável”.

A organização socialmente responsável deve promover o consumo sustentável em toda a sua cadeia de valor, contribuir com a eliminação dos padrões insustentáveis de produção e consumo, considerar o bem-estar animal, evitando crueldade. Os consumidores têm um papel fundamental no desenvolvimento sustentável, na medida em que podem considerar aspectos éticos, ambientais, sociais e econômicos no seu processo de compra, e exercer pressão sobre as organizações para modificar sua conduta.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Na promoção do consumo sustentável, espera-se das organizações a efetiva educação e empoderamento dos seus consumidores quanto aos impactos e características dos produtos e serviços; oferta de produtos social e ambientalmente responsáveis, que considerem a análise de seu ciclo de vida, e que reduzam e minimizem os impactos na sociedade e no meio ambiente.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

Espera-se que as organizações avaliem e escolham conscientemente seus fornecedores, suas matérias-primas e embalagens. Adicionalmente, as organizações deveriam considerar a busca por certificação independentemente dos produtos e serviços, associada à oferta de produtos de alta qualidade, a preços acessíveis, contribuindo com a educação dos consumidores e o uso racional de recursos.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O compromisso com taxas de consumo condizentes com a capacidade de suporte do planeta é uma condição fundamental para o desenvolvimento sustentável. Equilibrar o crescimento comercial com o consumo sustentável é o desafio primordial a ser enfrentado pelas empresas brasileiras e pela sociedade como um todo.

AES

Além de buscar maior eficiência das atividades e produtos utilizados na operação da empresa a fim de mitigar e evitar impactos socioambientais, a AES Brasil mantém programa de eficiência energética que abrange as instalações internas, educação de clientes, parceria com fornecedores e capacitação de professores sobre o uso consciente e seguro da energia elétrica.

SANTANDER

Todo consumo gera impactos ambientais e sociais. A consciência desses impactos na hora de escolher os produtos e serviços é essencial para buscar o equilíbrio entre desenvolvimento econômico, social e preservação ambiental. Ciente do seu papel de prestador de serviços financeiros, o Banco tem investido na capacitação de seus profissionais para que orientem adequadamente os clientes em suas decisões. Ao mesmo tempo, são disponibilizados conteúdos sobre orientação financeira, como a seção “Orientação Financeira” do portal de sustentabilidade – www.santander.com.br/santander –, e um canal para dúvidas pela internet – www.formspring.me/santanderbrasil. O banco também busca incentivar o consumo consciente, por meio de cursos on-line, palestras e outras ações educativas para funcionários e toda a sociedade.

6.7.6 QUESTÃO 4 RELATIVA AO CONSUMIDOR: ATENDIMENTO E SUPORTE AO CONSUMIDOR E SOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES E CONTROVÉRSIAS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Esta subseção ressalta os mecanismos que as organizações possuem para atender às necessidades dos consumidores. Esses dispositivos incluem serviços e suporte aos consumidores, adequação de instalações, avisos, garantias, suporte técnico, reparos e manutenção. A falha em serviços e produtos viola os direitos dos consumidores, além de desperdiçar recursos físicos, financeiros e tempo. Uma organização que busca ser socialmente responsável deverá ter uma comunicação clara com os seus consumidores, bem como adotar dispositivos para monitorar a eficiência dos seus produtos e oferecer um suporte pós-venda que permita a resolução de disputas e garanta os direitos dos consumidores. Esse tema é amparado pelas normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003, que se referem a gerenciamento da qualidade.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: As expectativas em relação a serviços, suporte, reclamações e resolução de disputas com os consumidores de uma organização passam pela adoção efetiva de medidas para: prevenção de conflitos, controle da qualidade dos produtos e serviços, manutenção e reparos, estabelecimento de uma estrutura, interna ou independente, para a resolução de disputas. Espera-se que as ações vão além dos aspectos já abrangidos pela legislação, e que independam da forma de aquisição do produto (local, remota ou eletrônica). A análise das reclamações deve ser realizada visando à adoção de medidas que evitem conflitos ou problemas. A resolução alternativa de conflitos, baseada em normas, deve não obrigar o consumidor a procurar recursos legais.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A ISO 26000 aponta que tanto o atendimento (na figura do serviço e suporte) quanto os mecanismos para ouvir reclamações e resolver disputas com os consumidores são parte integrante do escopo de uma empresa socialmente responsável. Mecanismos transparentes para a resolução de disputas devem ser estruturados levando em conta a realidade de operação de cada empresa. A aplicação das normas ISO da família 10000 pode facilitar e estruturar esse processo.

SANOFI-AVENTIS

O tamanho do portfólio da empresa constitui o principal desafio para assegurar a qualidade do diálogo com os consumidores. Por exemplo, investir no aprimoramento contínuo do Serviço de Atendimento ao Cliente e de Farmacovigilância permite à organização assegurar a rastreabilidade e a segurança de seus medicamentos, em condições reais de uso, e até mesmo a identificar oportunidades de melhoria de processos.

VIVO

Em 2010, a VIVO expandiu os canais de vendas nos centros de atendimento ao cliente, com ofertas personalizadas. Além disso, a implantação de centros de atendimento usando novos canais como SMS, chat, e-mail e web foi bem-sucedida. A empresa adotou uma ferramenta de gestão de chamadas que permite a distribuição inteligente para o atendente mais apto do canal. Nesse projeto, as Lojas Próprias foram envolvidas e agora recebem chamadas receptivas nos momentos de vale, aproximando a necessidade do cliente regional com a estratégia de negócio de cada região do país. Na web, foram registrados mais de 40 milhões de acessos e mais de 200 milhões de transações de serviço. A empresa recebeu mais de 100 mil mensagens ao longo do ano. No final de 2010, a VIVO lançou o serviço ao cliente por meio do SMS e em dois meses após lançamento já havia recebido mais de 500 mil contatos. A satisfação do cliente é um desafio constante para os canais de atendimento, e o reconhecimento do mercado é percebido por meio de indicadores da Anatel. O resultado dessas iniciativas mostra as empresas com o melhor desempenho entre os principais concorrentes nos últimos 13 meses.

TELEFÔNICA

A Telefônica, como empresa prestadora de serviço, entende que a relação com os consumidores é fundamental no desenvolvimento da estratégia de responsabilidade social. A qualidade dos serviços e do atendimento prestado aos clientes, que pertencem a todas as classes sociais e possuem diferentes perfis de consumo, é um ponto crucial para estabelecer uma relação de confiança. Para lidar com esse desafio, além de oferecer serviços adaptados aos distintos hábitos de uso, a Companhia tem aprimorado e ampliado os canais de relacionamento oferecidos. Em complemento aos canais convencionais – como call center, atendimento presencial e ouvidoria –, nos últimos anos a empresa passou a atuar fortemente nas redes sociais, buscando aproximação com clientes e também a resolução de queixas manifestadas pela web. Essa diversificação tem contribuído para o aumento da satisfação dos clientes e também da reputação da companhia ante a sociedade.

6.7.7 QUESTÃO 5 RELATIVA AO CONSUMIDOR: PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS DO CONSUMIDOR

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A privacidade é um dos direitos básicos dos consumidores segundo a ISO 26000. As organizações que buscam ser socialmente responsáveis deveriam proteger as informações dos seus clientes e consumidores, usando esses dados de forma muito criteriosa e responsável. As organizações podem manter a sua credibilidade e a confiança dos consumidores utilizando processos e um sistema rigoroso para obter, usar e proteger os dados dos consumidores.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: As organizações deveriam zelar pela privacidade dos seus consumidores, dessa forma espera-se que as organizações limitem a quantidade de dados a serem solicitados, restringindo-os apenas ao essencial para o oferecimento de produtos e serviços. Deveriam também considerar que a obtenção desses dados deve obrigatoriamente ser justa, transparente e de acordo com a lei. Os dados devem ser protegidos, não podendo ser divulgados para terceiros. Além disso, espera-se que as organizações sejam transparentes a respeito das suas políticas de manipulação de dados (utilização e proteção). As organizações não deveriam utilizar os dados para outros propósitos, além dos claramente especificados na sua obtenção.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A obtenção de dados dos consumidores é uma prática relevante para as empresas, no que se refere a planejamento e questões co-

SANTANDER

O setor bancário é fortemente regulamentado no que se refere à proteção e privacidade de dados dos clientes. Um aspecto ao qual o Banco dedica especial atenção é o envolvimento de empresas prestadoras de serviços. Antes que elas tenham acesso às informações, é realizada uma rigorosa avaliação e inspeção e segurança referentes a guarda e uso da informação.

merciais. No entanto, adicionalmente aos aspectos legais, a ISO 26000 enfatiza a importância para as empresas brasileiras buscarem e adquirirem essas informações de uma maneira que, além de respeitar a lei, seja transparente, justa e voluntária. Mais ainda, essas informações devem ser protegidas, tanto de divulgação quanto de comercialização, protegendo os dados dos consumidores e garantindo assim a sua privacidade.

6.7.8 QUESTÃO 6 RELATIVA AO CONSUMIDOR: ACESSO A SERVIÇOS ESSENCIAIS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Mesmo sendo o Estado responsável pelo atendimento básico das necessidades da população, existem muitas situações e locais onde isso não ocorre. Nessas condições, uma organização socialmente responsável deveria ajudar a população a acessar esses serviços essenciais.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: No caso de organizações que fornecem serviços essenciais, são esperadas ações em relação a qualidade dos serviços, políticas de preços e taxas e na relação com a inadimplência. Espera-se que as organizações mantenham, atualizem e busquem outras formas de evitar a interrupção dos serviços. Além disso, espera-se que não haja discriminação de grupos na cobertura e na qualidade dos serviços, e que eventuais interrupções de serviços também sejam realizadas de uma maneira igualitária, evitando assim qualquer discriminação de grupos de

SANOFI-AVENTIS

Dados da Organização das Nações Unidas (ONU) revelam que 80% da população mundial não têm ou têm pouco acesso a medicamentos. Apenas 10% dos investimentos globais em pesquisa, na área de saúde, se referem a doenças que afetam 90% da população mundial, como malária, tuberculose ou leishmaniose, segundo levantamento da Organização Mundial de Saúde (OMS). Nesse contexto, a Sanofi-Aventis incorporou à sua estratégia empresarial um programa visando ampliar o acesso a medicamentos em áreas terapêuticas nas quais detém reconhecida expertise. Ao fazer uso das capacidades industriais disponíveis em diferentes países, pode adotar uma política de preços diferenciada e assegurar a perenidade do sistema. Formalizado em 2004, o Programa de Acesso a Medicamentos do Grupo Sanofi-Aventis atua em quatro frentes, sempre em parceria com órgãos internacionais de saúde e/ou governos: pesquisa e desenvolvimento de novos medicamentos; implantação de novas estratégias terapêuticas e melhoria dos tratamentos atuais; informação, educação e comunicação a todos os integrantes da cadeia de saúde; política de preços adaptada e monitoramento da distribuição, para garantir o acesso das populações-alvo.

TELEFÔNICA

Pela natureza de seu negócio, a Telefônica é consciente do importante papel que seus serviços têm para a sociedade. A Companhia tem investido permanentemente na ampliação e no aprimoramento da qualidade de sua rede e desenvolve ações para reduzir os riscos de interrupção de seus serviços por fatores externos, tais como chuvas e situações de emergência.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCCES

consumidores. As políticas de preços devem ser claras e transparentes, provendo informação acessível a todos os consumidores. Sempre que possível, o processo de cobrança deve buscar que os consumidores mais favorecidos subsidiem os menos favorecidos. Perante a inadimplência, é esperado que as organizações forneçam um tempo razoável para os consumidores realizarem o pagamento, evitando ainda o uso de interrupções coletivas no caso de não pagamento de alguns consumidores.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

As empresas brasileiras que trabalham com serviços essenciais têm na ISO 26000 diretrizes para atuar de forma socialmente responsável com os seus consumidores e clientes. A não discriminação de grupos vulneráveis, o tratamento nos casos de inadimplência, a expansão e manutenção da rede são assuntos que, apesar de já contemplados pela legislação brasileira, são fundamentais para as empresas nacionais que buscam ser socialmente responsáveis. Ressaltem-se a necessidade de transparência em termos comerciais e a possibilidade de subsídio dos serviços para os grupos mais vulneráveis.

6.7.9 QUESTÃO 7 RELATIVA AO CONSUMIDOR: EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: O processo de educação dos consumidores é fundamental para que possam exercer um papel ativo em relação ao consumo sustentável. Grupos vulneráveis, seja no meio urbano, seja no rural, que incluem consumidores de baixo grau de instrução e baixo poder aquisitivo, possuem uma necessidade especial de educação e sensibilização. Espera-se que uma organização socialmente responsável não apenas transfira conhecimento, mas auxilie os consumidores a agir na prática. Vale ressaltar que, ao educar o consumidor, a organização não se exime da sua responsabilidade em relação aos riscos e perigos dos seus produtos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Espera-se que organizações socialmente responsáveis promovam a educação dos seus consumidores e os sensibilizem em relação a questões relacionadas com a RS. Nesse processo devem ser contempladas informações sobre leis, regulamentações, agências e grupos de defesa dos consumidores, além de informações sobre os produtos e serviços em si. Os consumidores devem também ser informados sobre o desempenho ambiental dos produtos e serviços (consumo de água, energia, materiais) e sobre como descartar, reciclar e reutilizar os produtos, além de informações claras a respeito dos seus aspectos financeiros e comerciais. Riscos e alertas a respeito dos produtos devem ser claros, auxiliados por manuais e instruções de qualidade. As organizações devem ainda promover o consumo sustentável junto aos seus consumidores e clientes.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A disponibilização de informações sobre produtos e serviços é, em boa parte, contemplada pela legislação brasileira. Novamente, o desafio que se apresenta às

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

empresas brasileiras a partir da Norma é ir além de simplesmente informar, mas efetivamente educar os consumidores a respeito dos produtos e serviços. Por meio desse processo de comunicação e educação, devem contribuir para com o consumo sustentável da sociedade e seu desenvolvimento sustentável. Educar os consumidores sobre a relevância das questões contempladas na ISO 26000 é, além de um aspecto da responsabilidade social de cada empresa, um mecanismo para multiplicar a demanda por responsabilidade social, que em última análise é uma vantagem competitiva para as empresas socialmente responsáveis.

SOUZA CRUZ

A transparência na comunicação junto aos consumidores é considerada um fator fundamental para um relacionamento ético, por isso a Souza Cruz reconhece os riscos à saúde associados ao consumo de seus produtos e divulga, em embalagens e em outros meios de comunicação, informações que possibilitem que seus consumidores adultos decidam, de forma livre e consciente, sobre o ato de fumar. A Empresa disponibiliza também um canal de comunicação direta com seus consumidores (Interaction Center), para ouvir suas dúvidas e solicitações e oferecer respostas. O alinhamento dos princípios de negócio da Souza Cruz – Princípio do Benefício Mútuo, Princípio da Gestão Responsável do Produto e Princípio da Boa Conduta Empresarial – aos princípios de responsabilidade social (accountability, transparência, comportamento ético, respeito à lei, respeito pelas normas internacionais de comportamento, respeito pelos direitos humanos) contribui para impulsionar a incorporação do tema nas estratégias das diversas áreas de negócio e nas práticas da empresa como um todo.

6.8 ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

SUMÁRIO

No contexto da responsabilidade social, hoje é amplamente aceito que as organizações devem manter relacionamentos com as comunidades onde operam, e que tais relacionamentos visem o desenvolvimento dessas comunidades. Para a Norma, o termo comunidade pode ter mais de um sentido. O sentido mais comum e que é adotado nessa seção é o de “assentamentos humanos próximos à organização ou às suas áreas de impacto”. No restante da Norma, porém, o termo também pode ser entendido como “um grupo que tenha interesses comuns”, como, por exemplo, uma “comunidade virtual”.

O relacionamento das organizações com as comunidades deveria ir além do engajamento com as partes interessadas em relação aos impactos da operação, reconhecendo que a organização faz parte da comunidade e possui interesses em comum com essa. O desenvolvimento da comunidade é de longo prazo e nem sempre é um processo linear, especialmente nos casos em que seus interesses e os da organização sejam conflitantes. As organizações devem levar isso em consideração, bem como a existência de características históricas e tradicionais das comunidades que devem ser respeitadas.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCCES

A promoção da participação pública, da igualdade de direitos e de condições dignas de vida pode impulsionar o desenvolvimento socioeconômico de uma comunidade. Nesse sentido, o comportamento socialmente responsável das organizações pode contribuir muito para o desenvolvimento das comunidades. A filantropia pode fazer parte do relacionamento com a comunidade, mas não deve ser confundida com o objetivo de um comportamento socialmente responsável das organizações, uma vez que não necessariamente está relacionada com sua estratégia e natureza das suas atividades.

6.8.3 QUESTÃO 1 DO ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE: ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Todas as organizações fazem parte das comunidades em que estão inseridas, porém, no contexto da Norma, o envolvimento comunitário diz respeito a uma participação proativa junto à comunidade com o intuito de solucionar e prevenir problemas, estabelecer parcerias e engajar com partes interessadas. Tais ações não diminuem a necessidade de a organização se responsabilizar pelos seus impactos na comunidade.

O envolvimento comunitário contribui para que as organizações possam conhecer melhor as necessidades e prioridades locais, compatibilizando suas ações com os interesses da comunidade. Podem existir diferentes grupos dentro de uma mesma comunidade (formais ou não) e é importante que a organização esteja ciente disso ao se envolver.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Uma organização deveria consultar grupos representativos da comunidade para determinar as necessidades de investimento e desenvolvimento dentro da comunidade. Atenção especial deve ser dispensada aos grupos vulneráveis e aos grupos sub-representados da comunidade. Uma organização deveria consultar e contemplar as comunidades quanto às condições de empreendimentos que as afetem, tal consulta deveria acontecer antes de ocorrer o empreendimento e em tempo hábil para que as providências necessárias possam ser tomadas antes da instalação do empreendimento. As organizações deveriam manter relações transparentes com as autoridades locais, e participar de associações locais sempre que apropriado.

REPORT

Ouvir e compreender as demandas de diferente públicos, com consideração às suas necessidades, prioridades e limitações é a base do desenvolvimento de um relacionamento sinérgico com as comunidades. Esse processo é fundamental para que uma empresa desempenhe com sucesso seu papel de agente de mudança social.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O envolvimento de uma organização com a comunidade (ou as comunidades) em que suas operações estão inseridas é algo bastante difundido no Brasil, segundo percepção dos participantes do Grupo de Trabalho (GT). É amplamente reconhecido que a comunidade, por meio de seus integrantes ou seus represen-

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

tantes (associações ou organizações), constitui um stakeholder essencial. Nesse sentido, as orientações desta seção não devem ser novidade para muitas empresas brasileiras. Notou-se, porém, que o envolvimento preconizado pela ISO 26000 vai além do engajamento com partes interessadas, e avança para um campo em que a organização é vista não como um agente estranho/externo à comunidade, mas como um de seus integrantes. Nessa perspectiva, espera-se que a organização assuma uma posição de “participante” e não apenas de “contribuinte”, com todas as implicações advindas desse fato. Dentre tais implicações, por exemplo, está a necessidade de manter um diálogo franco com os demais integrantes da comunidade e a aceitação das agendas e decisões coletivas. Desse tipo de relação, considerando as demais expectativas em relação às organizações socialmente responsáveis, decorre um envolvimento que deve ser caracterizado pela transparência, pelo cuidado com o bem público, a integridade política etc.

6.8.4 QUESTÃO 2 DO ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE: EDUCAÇÃO E CULTURA

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: De acordo com a ISO 26000, educação e cultura são partes importantes da coesão social e do desenvolvimento das comunidades. Sua preservação e sua promoção têm impactos positivos nos direitos humanos e contribuem de maneira fundamental para o desenvolvimento socioeconômico e para o fortalecimento da identidade da comunidade.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Para a Norma, é conveniente que as organizações promovam a educação em todos os níveis e, em especial, ofereçam oportunidades para grupos vulneráveis e/ou discriminados. As organizações também deveriam contribuir para a eliminação das barreiras ao acesso de crianças à educação formal, em especial, combatendo o trabalho infantil. As organizações deveriam reconhecer e valorizar a cultura e as tradições locais, apoiando ações que fortaleçam a cultura de grupos vulneráveis como forma de combate à discriminação. O apoio à preservação e à proteção do patrimônio cultural é importante, em especial onde a organização tem impacto. Quando apropriado, as organizações devem, com o devido respeito a seus direitos, promover o uso do conhecimento e de tecnologias tradicionais das comunidades.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Educação e cultura são áreas de tradicional atuação das empresas brasileiras no campo do investimento social privado e da filantropia. A inclusão desse tema na ISO 26000 provocou o debate tanto sobre a relação entre esse tipo de ação empresarial e a RS quanto sobre os limites entre o papel do Estado (coletor e aplicador de recursos públicos) e das empresas (que mesmo pagando impostos, são

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

cobradas por uma atuação nessa área, tipicamente do poder público). Surge ainda a discussão sobre em que condições, com que agendas e diretrizes as empresas privadas deveriam atuar em áreas de claro interesse e direcionamento público.

A ISO 26000 não se aprofunda nessas questões, focando em aspectos gerais da atividade educacional e em alguns cuidados com questões de identidade e respeito aos direitos humanos. A discussão levantada no grupo, de cunho “político-filosófico” mencionada antes, é abordada em outros trechos da norma (como as seções 3, 4 e 5).

GUARANI

Desenvolvido em 2008 em parceria com a empresa Zanettini, esse programa objetiva a disseminação do valor do patrimônio cultural arqueológico registrado nas pesquisas conduzidas nas unidades industriais da Guarani, localizadas nos municípios de Olímpia, Colina, Barretos, Tanabi e Pedranópolis. Visto que o Patrimônio Cultural Arqueológico é um bem de valor social, pois resgata valores culturais do passado muito importantes para as comunidades, a Guarani potencializa suas responsabilidades científicas, éticas e sociais colocando ao alcance da sociedade a importância desse patrimônio cultural. O programa utiliza a metodologia de disseminação da informação mediante a multiplicação, realizando oficinas pedagógicas com educadores que transmitem esses conhecimentos aos alunos da rede de ensino. São envolvidos professores e alunos entre 9 e 11 anos da rede pública. Em 2009, 61 docentes do município de Olímpia participaram das oficinas e, ao final do ano, três mil alunos tiveram contato com o assunto por meio das atividades pedagógicas. Em 2010, o passo foi maior: o projeto envolveu 257 professores de quatro municípios: Colina, Barretos, Tanabi e Pedranópolis, alcançando seis mil alunos.

AES

A AES Brasil desenvolve e apoia projetos sociais voltados às comunidades de baixa renda com atividades focadas em três vertentes: Educação, Cultura e Esporte, Negócios Inclusivos e Sociais. O processo de seleção, desenvolvimento e acompanhamento dos projetos contempla o envolvimento do poder público e da comunidade-alvo. Por meio do projeto “Casa de Cultura e Cidadania”, a empresa promove a educação de crianças e adolescentes de baixa renda para arte, cultura e esportes, oferecendo cursos profissionalizantes e palestras de orientação para adultos sobre temas diversos, como cidadania, consumo consciente, saúde, meio ambiente, entre outros. Destina recursos incentivados para projetos de terceiros, que se enquadrem nos mesmos critérios, de forma a potencializar a atuação social da empresa, como o patrocínio ao projeto Agentes Históricos em São Paulo, que contribui para a educação e preservação da história e da cultura. Desenvolve e apoia a educação infantil com os Centros Educacionais Luz e Lápis, um projeto próprio que atende crianças de 1 a 6 anos de idade em situação de risco social. Busca influenciar políticas públicas e aportar recursos para projetos voltados a proteção e educação de crianças e adolescentes.

SESI

Na área de Educação o SESI oferece aos trabalhadores da indústria e seus dependentes educação básica com ensino fundamental e médio, e educação básica articulada à educação profissional. A Rede SESI de Educação está presente em todos os Estados da federação e conta com aproximadamente 400 escolas, que atendem mais de 500 mil alunos. Mantém também classes descentralizadas nas empresas industriais para oferta de Educação de Jovens e Adultos e Educação Continuada. A educação a distância é a estratégia adotada para permitir o atendimento às indústrias em locais de difícil acesso. Com essa ampla gama de serviços e desenvolvendo tecnologias educacionais e de gestão, a instituição objetiva contribuir para a elevação da escolaridade do trabalhador da indústria e seus dependentes e para a melhoria da qualidade da educação brasileira. Já na área de Cultura, o SESI proporciona aos trabalhadores e às comunidades acesso à criação e experiências culturais, seja por meio de diversos espetáculos artísticos, seja pela formação socioeducativa, de forma a promover de forma ampla e democrática o desenvolvimento social, econômico e cultural do país.

6.8.5 QUESTÃO 3 DO ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE: GERAÇÃO DE EMPREGO E CAPACITAÇÃO

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: O emprego é reconhecidamente um dos pilares fundamentais do desenvolvimento socioeconômico. Nesse contexto, ao gerar empregos, as organizações contribuem para a redução da pobreza e o desenvolvimento da sociedade. A geração de empregos deve levar em consideração as orientações disponíveis nos Temas Centrais que tratam especificamente do assunto (subseções 6.3 e 6.4). A capacitação é um dos fundamentos da promoção do acesso a empregos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A Norma sugere que as organizações avaliem o impacto de suas decisões de investimento na geração de empregos, buscando maximizá-la sempre que possível, e atendo para os impactos de suas escolhas tecnológicas e da terceirização de mão de obra. A Norma também indica que as organizações deveriam buscar participar de programas nacionais/locais de capacitação e contribuir para o desenvolvimento ou melhoria de programas nas comunidades onde estão inseridas.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Conforme observam os participantes do GT, esta breve subseção se caracteriza como uma exemplificação do uso da Norma em aspectos abordados nos temas centrais: direitos humanos (subseção 6.3) e práticas trabalhistas (subseção 6.4), vistos aqui pela óptica do desenvolvimento comunitário. Apesar de sua pequena extensão, toca também em outros temas sensíveis em especial para a agenda brasileira, como as questões da terceirização e do trabalho temporário, do desenvolvimento de fornecedores e postos de trabalho locais, do fomento ao crescimento econômico da comunidade etc.

ANGLO AMERICAN

A empresa está comprometida em empregar cada vez mais pessoas da cidade ou região onde se encontram as reservas minerais. Porém, a empresa muitas vezes depara com populações acostumadas a atividades rurais, um nível de ensino muito simples, pouco acesso a meios de informação que, no entanto, não tira a motivação de ascender social e culturalmente. Frequentemente são desenhados cursos, em parceria com instituições como SESI/SENAI, para formar novos profissionais seja para as vagas da empresa ou para prepará-los para o mercado em geral, com competências básicas. Essa é também uma persistente busca para inclusão de deficientes no nosso quadro de empregados ou ajudá-los a chegar ao mercado e ter uma vida de melhor qualidade.

SANTANDER

As empresas têm a responsabilidade de capacitar as pessoas para o mundo, não apenas para o trabalho. Partindo dessa premissa, um dos focos do Santander é a educação de funcionários para a sustentabilidade. O tema está disseminado nos programas de treinamentos e é fortalecido por cursos específicos. Em 2010, esse programa abrangeu mais de 40 mil participações. Outro enfoque é a ação educativa para facilitar o desenvolvimento e a ascensão profissional de grupos historicamente discriminados ou em situação de vulnerabilidade na sociedade. Alguns programas desenvolvidos são: Executivo Júnior — capacitação de jovens negros, em parceria com a FGV; “Mentoring” — destinado a apoiar funcionários em seu desenvolvimento e crescimento profissional. Neste momento, a ação tem como público-alvo mulheres, negros, pessoas com deficiência e jovens da organização; Jovem Aprendiz — desenvolvimento pessoal e profissional de jovens de baixa renda; Caminhos & Escolhas — apoio aos jovens universitários em suas escolhas profissionais e atração de jovens interessados em trabalhar no banco.

6.8.6 QUESTÃO 4 DO ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE: DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E ACESSO ÀS TECNOLOGIAS

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: Segundo a Norma, o acesso a tecnologias modernas tem um papel importante no desenvolvimento socioeconômico. As tecnologias de informação e comunicação caracterizam a vida contemporânea e têm impacto importante nas atividades econômicas. O acesso à informação é fundamental para a redução da desigualdade em seus vários aspectos.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: Nesse contexto, a Norma indica que as organizações deveriam buscar apoiar o desenvolvimento de tecnologias que sejam facilmente replicáveis, de baixo custo, e que contribuam para a solução das questões socioambientais da comunidade. Também, que deveriam considerar a formação de parcerias com organizações, tais como universidades e centros de pesquisa, para aumentar o desenvolvimento tecnológico e científico. As organizações deveriam

TELEFÔNICA

A Telefônica busca contribuir para uma sociedade mais inclusiva por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação, seja por seus serviços e produtos, seja por alianças com o poder público. Dessa forma, leva serviços de telefonia a áreas remotas do Estado de São Paulo, banda larga à população de baixa renda, e oferece serviços acessíveis a pessoas com deficiência.

VIVO

Em julho de 2010, a Vivo anunciou o plano Vivo Internet Brasil, com o objetivo de promover a expansão da cobertura 3G de 600 para 2.832 municípios brasileiros até o final de 2011, a meta é oferecer acesso móvel à internet para mais de 85% da população até o final de 2011 (em junho de 2010 esse percentual era de 61%). A empresa iniciou esse projeto de expansão, indo muito além das metas estabelecidas pela Anatel, e, hoje, continua líder em cobertura 3G com 1.292 municípios cobertos (cobrindo aproximadamente 72% da população), quantidade essa bem superior à soma dos municípios cobertos pelos demais concorrentes (809 municípios). Dessa forma, a Vivo reforça sua missão de levar o acesso à internet móvel ao maior número de pessoas, gerando impactos positivos para a sociedade e para o país.

adotar práticas que permitam a difusão e a transferência de tecnologias.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Também nesta subseção, a ISO 26000 apresenta a transposição para uma agenda de desenvolvimento local, de aspectos levantados em outros pontos da Norma (como o respeito à propriedade intelectual das comunidades tradicionais e a importância da inovação). Na perspectiva do grupo, a contribuição da Norma aos usuários e ao processo de difusão da RS se dá pela colocação clara de uma agenda e de possibilidades de análise/ação que eventualmente passariam despercebidas, ou dependeriam de pesquisas/consultas mais extensas e custosas pelos gestores de RS, nem sempre com os resultados desejados.

6.8.7 QUESTÃO 5 DO ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE: GERAÇÃO DE RIQUEZA E RENDA

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A Norma reconhece o importante papel de empresas, empreendimentos e cooperativas na geração de riqueza e renda. Nesse sentido, as organizações deveriam buscar promover um ambiente propício ao empreendedorismo de atores locais. A contribuição para tal ambiente pode ocorrer por meio do desenvolvimento de fornecedores locais, do emprego de membros da comunidade e outros esforços que fortaleçam as relações sociais e o empreendedorismo. A distribuição justa dos benefícios das atividades econômicas é fundamental para que a geração de riqueza contribua com o desenvolvimento socioeconômico e o combate à pobreza. Em algumas situações, o isolamento geográfico pode contribuir para o empobrecimento de comunidades e as organizações

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVCCES

devem considerar essa questão. Em situações em que o baixo desenvolvimento gera informalidade nas relações econômicas, as organizações deveriam buscar trabalhar com tais grupos, promovendo seu desenvolvimento e contribuindo para que formalizem suas atividades, contribuindo mais efetivamente com o desenvolvimento socioeconômico.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A Norma orienta as organizações a agirem no sentido de avaliar o impacto socioeconômico ao entrar e sair de uma comunidade, apoiar a diversificação das atividades econômicas locais e o empoderamento de mulheres e de outros grupos vulneráveis. Fortalecer os fornecedores locais, dando preferências aos seus produtos/serviços, contribuindo com seu desenvolvimento para que alcancem os padrões necessários em sua produção e serviços também é uma contribuição possível.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Conforme avaliado pelo GT, esta parece ser, junto com as subseções 6.8.2 (envolvimento com a comunidade) e 6.8.9 (investimento social), o cerne da subseção 6.8. Além de mais extensa, traz um conjunto de considerações e de recomendações de grande relevância tanto para as empresas como para seus demais stakeholders, especialmente aqueles dispersos por toda a sociedade, não agrupados em organizações ou temas específicos. Além de apresentar uma agenda com sugestões de medidas de fomento ao desenvolvimento local, esta seção aborda temas mais estruturais, como atividades econômicas informais, criação de oportunidades para a maior articulação social, incentivo ao empreendedorismo etc.

Vale ressaltar o especial cuidado com que é tratada a questão da informalidade (tema muito polêmico durante a redação da Norma). A Norma procura situar-se em um equilíbrio delicado, reconhecendo a existência de tais situações e a neces-

GUARANI

APOIO TÉCNICO AOS PRODUTORES RURAIS. Durante o período de safra, a Guarani realiza dezenas de encontros com seus produtores de cana-de-açúcar, que somam mais de 1.500 agricultores, com intuito de orientar e aprimorar suas técnicas agrícolas. Os temas dos encontros variam desde a correta aplicação do adubo até o manejo mecanizado da plantação. Como consequência, o produtor consegue obter benefícios como melhor rendimento da matéria-prima e otimização de custos. Essas atividades são lideradas internamente pelo Departamento Agrícola da Guarani, que conta com técnicos e engenheiros experientes e conhecedores das mais altas tecnologias agrícolas existentes no mercado.

PET – PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PARA O TRABALHO. Em parceria com o SENAC, a Guarani é parceira do “Programa de Educação para o trabalho” (PET) cujo principal objetivo é a qualificação de jovens para o mercado de trabalho, desenvolvendo competências e agregando valores sociais e comunitários. Por meio dessa tecnologia social, a empresa promove a inserção desses jovens no primeiro emprego, bem como contribui para a formação profissional e o desenvolvimento pessoal. Em 2010, foram formados 143 jovens na faixa de 16 anos dos municípios de Colina, Guapiáçu, Guaraci, Severínia, Tanabi e Bagaçu.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

sidade de lidar com elas, ao mesmo tempo que não pode nem condená-la (pois há situações em que a informalidade é consequência de circunstâncias fora do alcance das partes envolvidas) nem aceitá-la (pois abriria caminho para acusações de compactuar com a ilegalidade, ou mesmo de fornecer argumentos para legitimação de atividades contrárias a seus próprios princípios, como os da observância da lei, da transparência e da accountability).

SANTANDER

O microcrédito é uma modalidade de crédito destinada ao financiamento de pessoas que já possuem um pequeno estabelecimento comercial e não têm acesso às linhas de crédito convencionais. Nos oito anos em que está estruturado, o Santander Microcrédito já atendeu mais 250 mil empreendedores no Brasil, beneficiou 680 mil pessoas e concedeu R\$ 850 milhões em financiamentos. No microcrédito, a confiança é a principal garantia. Isso graças ao trabalho fundamental do agente de crédito, um profissional treinado para identificar as necessidades dos empreendedores e oferecer o crédito na medida certa. Hoje, 225 profissionais atuam em 600 municípios, 80% deles nas regiões mais pobres do país. Além do empréstimo, os agentes de crédito dão consultoria financeira, administrativa e fiscal para que os clientes construam negócios rentáveis, que geram emprego e renda para suas comunidades. O microcrédito também ajuda a tirar pessoas da informalidade. Desde o início da sua operação, mais de 10 mil clientes constituíram negócios formalmente estabelecidos. São cabeleireiras, costureiras, sapateiros, entre outros, que nem sequer contribuíam com a previdência social. Hoje, muitos são empregadores.

6.8.8 QUESTÃO 6 DO ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE: SAÚDE

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: A saúde é um direito humano básico, reconhecido internacionalmente, e, assim, é parte da responsabilidade social das organizações. Segundo a Norma, as organizações deveriam contribuir com a promoção da saúde e a prevenção de doenças. Convém que as organizações considerem contribuir com a saúde da comunidade, até mesmo trabalhando em parceria com o setor público.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: No contexto de promoção da saúde e da prevenção de doenças, a Norma orienta as organizações a eliminarem todos os impactos negativos de suas atividades sobre a saúde. Além disso, as organizações deveriam considerar a promoção da boa saúde promovendo acesso a medicamentos, apoiando vacinação, incentivando estilos de vida saudáveis, boa alimentação e prática de exercícios, entre outros aspectos. As organizações também deveriam considerar a conscientização sobre as principais doenças e sua prevenção, em especial HIV/Aids, tuberculose e obesidade. O apoio ao acesso a água limpa e potável, assim como a saneamento básico, também é importante forma de promover a saúde.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

As considerações do GT em relação a esta subseção são semelhantes às feitas sobre a subseção 6.8.4 (educação e cultura), no que tange ao papel do Estado e à relação disso com os investimentos sociais das empresas. Em termos da agenda específica da saúde, foi considerada positiva, e alinhada/relevante com a agenda brasileira, a abordagem que enfatiza as possibilidades de colaboração das empresas e outras organizações com a saúde pública e preventiva, especialmente por meio da educação, conscientização e da criação de condições adequadas para alimentação, saneamento e suprimento de água potável.

SANOFI-AVENTIS

O compromisso com a saúde começa em casa. A Sanofi-Aventis disponibiliza aos seus funcionários acompanhamento nutricional e vacinação extensiva aos familiares, além de fisioterapia e avaliação postural. Ao longo do ano, dezenas de campanhas de informação estimulam a adoção de hábitos saudáveis e a prevenção de doenças como câncer, diabetes e doenças cardíacas.

BRASKEM

Na gestão de saúde, as estratégias e ações da Braskem envolvem promoção de atividades que visam o bem-estar físico, mental e social dos integrantes, como campanhas de vacinação, bem como o atendimento em programas de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce de doenças ocupacionais e clínicas, além das ações de qualidade de vida implantadas nas unidades industriais da companhia.

6.8.9 QUESTÃO 7 DO ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE: INVESTIMENTO SOCIAL

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO: De acordo com a Norma, o investimento social pode ser caracterizado como a “aplicação de recursos da organização em iniciativas que visem melhorar os aspectos sociais da vida na comunidade”. Tais iniciativas podem ser de diversas áreas, como educação, cultura, saúde, geração de renda, acesso à informação, infraestrutura etc. Ao realizar o investimento social, é importante que as organizações alinhem suas contribuições com as necessidades da comunidade e com as prioridades definidas por políticas públicas. É recomendável que as organizações busquem o envolvimento da comunidade na concepção e implementação de projetos, facilitando, dessa maneira, que a iniciativa prospere quando a organização não estiver mais envolvida.

AÇÕES E EXPECTATIVAS RELACIONADAS: A Norma recomenda que as organizações evitem ações que perpetuem a dependência da comunidade de ações filantrópicas, que avaliem as ações promovidas pelo investimento social e relatem o resultado para a comunidade, buscando alcançar melhorias e correções. Também recomenda que as organizações considerem trabalhar em parceria com outras organizações, sejam governamentais, sem fins lucrativos, sejam empresas.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O grupo entende a importância do tema, especialmente em países como o Brasil, sendo um dos pontos fundamentais a subseção 6.8 da ISO 26000. Além do reconhecimento dessa importância, chamou a atenção do GT na discussão dessa questão no âmbito da Norma a ênfase dada à “necessidade de participação autônoma da comunidade na identificação de suas prioridades”, e a concepção, implantação e controle dos investimentos voltados ao seu atendimento. Esse posicionamento valoriza o fortalecimento do tecido social e reforça a distinção entre a simples caridade, ou ajuda emergencial, e o investimento social que contribui continuamente com a RS. O grupo notou uma omissão relevante, referente ao fato da não menção à Agenda 21: um instrumento criado no âmbito das Nações Unidas (aprovada na Conferência Rio 92 e incluída na Bibliografia da ISO 26000), que se constitui em uma metodologia para o planejamento voltado ao desenvolvimento sustentável e elaborado com base na participação comunitária que, ao ser aplicada, também se fortalece.

AES

As ações de investimento social realizado pela AES Brasil buscam especialmente o desenvolvimento de comunidades de baixa renda, com foco na transformação e envolvimento da própria comunidade e do poder público local e parceria com fornecedores. Também promovem o engajamento dos colaboradores por meio do Programa de Voluntariado. O programa Transformação de Consumidores em Clientes busca melhorar as condições de fornecimento de energia às comunidades de baixa renda ao regularizar as ligações de energia elétrica e disseminar orientações sobre o uso seguro e consciente da eletricidade. São distribuídas lâmpadas e outros equipamentos mais econômicos, como geladeiras e chuveiros com trocador de calor, além da reforma das instalações elétricas internas das residências, a fim de reduzir o desperdício de energia e o risco de acidentes. O Programa utiliza recursos compulsórios de Eficiência Energética, que garantem a sua continuidade. O projeto próprio Fornecedor Cidadão, resultado de reflexões desenvolvidas no Grupo Referencial de Empresas em Sustentabilidade (GRES), do Instituto Ethos, tem como objetivos: geração de renda para a comunidade de baixa renda; inclusão de mulheres no setor de energia, aumentando a diversidade e redução da taxa de rotatividade no fornecedor.

REPORT

Empresas que desenvolvem ações sociais de maneira integrada ao negócio podem utilizar a expertise de seus profissionais e colaborar com maior eficiência e qualidade para o desenvolvimento da comunidade. Utilizar indicadores para avaliar os projetos de investimento social permite ainda que a empresa acompanhe a transformação efetiva que seus projetos geram nas pessoas e nas comunidades.

SESI

Ação Global, programa de Investimento Social Privado do Serviço Social da Indústria (SESI), realizado em parceria com a Rede Globo, criado em 1995, já ajudou a mudar a vida de 16 milhões de brasileiros. O evento, que leva cidadania a pessoas até então excluídas da sociedade, dura um dia e acontece simultaneamente nos 26 Estados brasileiros e no Distrito Federal. Segundo a pesquisa de avaliação de impacto social, cada R\$ 1,00 investido no Programa gerou o retorno médio de R\$ 8,75 para a sociedade brasileira.

7. ORIENTAÇÕES SOBRE A INTEGRAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL POR TODA A ORGANIZAÇÃO

7.1 GERAL

SUMÁRIO

Esta seção orienta as organizações sobre como integrar a RS em suas práticas diárias e em sua estrutura de gestão. Em muitos casos, as organizações poderão aproveitar seus sistemas, políticas, estruturas e práticas existentes, incorporando mudanças que visem novas maneiras de realizar seus objetivos ou novos fatores a serem considerados no processo decisório.

As organizações podem estar em diferentes níveis com relação à responsabilidade social. Algumas podem já ter desenvolvido técnicas e abordagens para conduzir suas atividades de maneira responsável, outras podem estar apenas iniciando. As orientações desta seção podem ajudar todas as organizações, independentemente da familiaridade com o tema.

AMCE

As questões de responsabilidade social ganham força dentro da organização quando estão consideradas em seus processos, práticas e procedimentos. Isso deve ser feito de maneira estruturada e seguindo uma lógica de continuidade possível de ser monitorada, para que haja o acompanhamento efetivo do desempenho socioambiental.

SESI

O Serviço Social da Indústria (SESI), desde sua criação, em 1946, auxilia o setor industrial a inserir em seus processos internos práticas de gestão que valorizam a qualidade de vida do trabalhador e seus dependentes. Práticas relacionadas a Educação e Desenvolvimento, Segurança e Saúde no Trabalho, Esporte e Cultura eram o foco principal das ações empresariais voltadas ao trabalhador e à comunidade, que hoje em dia, com a conceituação da “Responsabilidade Social”, tem ampliado o escopo de atuação. Acompanhando essa tendência, o SESI oferece hoje uma gama mais ampla de serviços, por exemplo: o Modelo SESI de Sustentabilidade no Trabalho, que fornece um diagnóstico da gestão para elaboração de estratégias institucionais de responsabilidade social, entre outras ações de engajamento com as partes interessadas.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A seção 7 é a parte da ISO 26000 que explora as ações, ou seja, “o que fazer”, e traz orientações práticas sobre uma série de aspectos de gestão abordados nas seções anteriores, como a necessidade de priorização entre os vários assuntos relevantes para a RS de uma organização, a comunicação eficaz, os sistemas de monitoramento, controle e reporte de desempenho, entre outros. São orientações práticas, que no entanto não detalham especificamente a execução de cada atividade sugerida, visto que a execução varia conforme a situação e o perfil das organizações usuárias, o que fugiria ao caráter geral da ISO 26000. Ou seja, a Norma orienta sobre “o que fazer”, mas não detalha o “como fazer”.

O aspecto que mais chamou a atenção do GT foi o diagrama (Figura 4) que ilustra a integração da RS na organização. Usando a mesma base do diagrama utilizado na seção 5 para ilustrar a “tensão criativa” característica da relação entre organização, *stakeholders* e sociedade/meio ambiente, essa figura mostra que a integração é um processo de melhoria contínua, movido pelo engajamento entre a organização e seus *stakeholders*. É uma forma eficaz de demonstrar como a tensão entre diferentes interesses e expectativas pode ser vista como elemento de progresso, em vez de um fator de atraso ou dispersão de energias.

7.2 RELAÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DE UMA ORGANIZAÇÃO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

Entender a relação entre as características de uma organização e os princípios da responsabilidade social é fundamental para integrar a RS em toda a organização. Essa análise auxiliará a empresa a definir os temas mais relevantes e a identificar suas partes interessadas. A organização deveria ter clareza das atitudes, entendimento e nível de comprometimento da suas lideranças com relação à RS.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Cada empresa possui uma realidade de operação e esfera de influência própria, e conseqüentemente, impactos diferenciados. O entendimento dessas situações leva à necessidade da adequação das políticas e práticas de responsabilidade social adotadas por cada empresa. O conjunto de *stakeholders* também é único e específico, e deve ser contemplado pelas empresas em sua responsabilidade social, com especial atenção a grupos vulneráveis e situações em que haja riscos ambientais e sociais.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

BRASKEM

Em dezembro de 2009, a Braskem aderiu ao Projeto Integrado de Reciclagem (Recicla Sul), desenvolvido desde 2007 pela Fundação Vonpar em parceria com o governo do Estado do Rio Grande do Sul, empresas privadas e institutos educacionais. O objetivo é a geração de trabalho e renda para catadores da Região Metropolitana de Porto Alegre, reunidos em 38 unidades associativas de reciclagem de resíduos sólidos urbanos. Os recursos aportados pelos financiadores são revertidos em melhorias para os galpões (onde os resíduos são manipulados), como: equipamentos de triagem, segurança no trabalho, capacitação em gestão e processo produtivo. O projeto também recebe suporte financeiro da Fundação Banco do Brasil e apoio do Centro de Assessoria Multiprofissional (CAMP), bem como o apoio da MaxiQuim, consultoria especializada em mercado de plástico, e do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Riograndense. Hoje o projeto beneficia diretamente 640 pessoas.

VIVO

AVivo acredita que na sociedade em rede as pessoas vivem melhor e podem mais. Que indivíduos conectados a outros indivíduos têm acesso a informações, meios e recursos que lhes permitem viver de forma mais humana, segura, inteligente e divertida. Essa crença, que direciona os negócios da empresa como prestadora de serviços de comunicações, e a missão fundamental, que é conectar pessoas, alicerçam as ações da empresa no âmbito da sustentabilidade.

Inovador. Colaborativo. Desafiador. Esses termos traduzem bem o projeto Multiconexão Vivo Sustentável, que teve como objetivos construir, em rede e com a participação do Ecossistema Vivo, a Política de Sustentabilidade da empresa, e mobilizar colaboradores para entenderem e praticarem o valor Sustentabilidade da Vivo. Todo colaborador, por meio de encontros de conversação, teve a oportunidade de participar desse processo, materializado num documento coletivo, respondendo o que significava sustentabilidade na sua vida pessoal, profissional, e para a Vivo. O projeto foi também colaborativo por proporcionar diversas formas de participação e interação voluntárias das pessoas.

7.3 COMPREENSÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO

SUMÁRIO

Esta seção retoma conceitos como due diligence, relevância, significância e esfera de influência. A compreensão da responsabilidade social de uma organização passa pela análise cuidadosa das suas atividades, dos temas centrais e das questões abordadas pela Norma, e pelas relações da organização na sociedade.

No contexto mais amplo da RS, due diligence é um processo abrangente e proativo que visa identificar impactos negativos atuais e potenciais das decisões e atividades, e as formas de evitar e mitigar

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

AES

Para identificar e tratar os temas mais relevantes ligados à responsabilidade socioambiental, a AES Brasil leva em conta os possíveis impactos de seus negócios e ouve as partes interessadas por meio de pesquisas e manifestações recebidas, que são analisadas no ciclo do planejamento estratégico e definidos planos de ação. Os resultados são publicados no relatório de sustentabilidade, elaborado segundo as diretrizes da GRI.

ANGLO AMERICAN

A Anglo American percebeu que no passado não tinha conhecimento da opinião das comunidades em relação à presença da empresa em sua vizinhança. A empresa fazia contato eventual com alguma autoridade ou empresário, mas não tinha uma maneira sistemática de entender suas preocupações. Para isso foi desenvolvido o SEAT — conjunto de ferramentas para avaliação dos impactos socioeconômicos —, que levou a empresa a formar esse quadro e compreender cada vez melhor seu papel como cidadão responsável, passando a discutir essas questões com a comunidade e convidá-la a pensar em soluções — próprias ou da empresa.

tais impactos. O processo de due diligence deve incluir o contexto local e o desempenho da organização com relação aos temas centrais e princípios da Norma.

Contudo, nem todas as questões abrangidas na Norma são relevantes a todas as organizações, implicando que essas devam avaliar sua pertinência ou não no contexto de suas atividades, na sua esfera de influência e cadeia de valor. Convém que as organizações busquem envolver as partes interessadas nessa avaliação. Após identificar as questões relevantes, as organizações deveriam estabelecer quais são as mais significativas. Para tanto, é recomendável que sejam definidos critérios que considerem a extensão do impacto e a importância dada pelas partes interessadas, entre outros.

Muitos dos impactos associados às questões e às operações da organização podem ser relativos a outras organizações que estejam presentes em sua esfera de influência. A esfera de influência de uma organização pode ser determinada por fatores como composição acionária e governança, relações econômicas, autoridade legal, autoridade política e opinião pública. A influência sobre outras organizações deveria ser exercida para minimizar impactos negativos e maximizar os positivos. Ao exercer sua influência, as organizações deveriam agir em conformidade com os Princípios da Norma.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O grupo destaca uma característica desta seção que é o seu papel de “roteiro inicial” para a implementação de uma gestão socialmente responsável. Sua estrutura, em quatro partes, é uma sequência lógica de ações a serem tomadas quando se planeja, por exemplo, a implantação da própria ISO 26000: primeiro, assumir a importância de uma análise diligente, na qual serão de início identificadas as questões da RS relevantes para a empresa e, em seguida, priorizadas, considerando a magnitude dos impactos da empresa em toda a sua esfera de influência, e a capacidade da empresa para exercer positivamente tal influência, em benefício da integração da RS em todas as suas operações e relacionamentos.

Outro aspecto observado pelo GT é o detalhamento e a articulação de dois conceitos-chave para definição das responsabilidades sociais de uma empresa: *due diligence* (subseção 7.3.1) e esfera de influência (subseção 7.3.3). Levando verdadeiramente em conta as orientações da Norma, a aplicação desses conceitos implicará uma análise profunda e abrangente das responsabilidades de uma organização, trazendo uma visão mais clara e profunda de quais devem ser as prioridades de implementação da RS, e também das consequências de não lhes dar a necessária atenção. O grupo reconhece que, apesar da existência de iniciativas e esforços no sentido indicado, esse é claramente um campo ainda pouco explorado pelas empresas brasileiras, havendo muito a ser desenvolvido, em termos de metodologia e gestão, com a consequente realocação de recursos.

7.4 PRÁTICAS PARA INTEGRAR RESPONSABILIDADE SOCIAL EM TODA A ORGANIZAÇÃO

SUMÁRIO

A Norma aponta três mecanismos principais a fim de guiar a integração de responsabilidade social em uma organização: 1) Priorizar e construir competências para a responsabilidade social (subseção 7.4.1); 2) Ajustar a direção da organização para a responsabilidade social (subseção 7.4.2); e 3) Incluir a responsabilidade social na governança, nos sistemas e nos procedimentos da organização (subseção 7.4.3).

A priorização da responsabilidade social é um aspecto-chave para garantir sua efetiva integração. Para tanto, a alta gestão da organização deveria estar comprometida e compreender os verdadeiros desdobramentos da responsabilidade social. O processo de implementação da responsabilidade social leva tempo, e deve-se ainda considerar que certos setores de uma organização serão mais receptivos que outros em relação a práticas e conceitos de responsabilidade social. Dessa forma, a construção de competências pode funcionar como um catalisador, reduzindo o tempo necessário para o estabelecimento de uma cultura de responsabilidade social, e como um processo transformador, por meio da educação e do comprometimento com uma nova postura organizacional.

A inclusão dos princípios e dos temas centrais nas missão, visão e metas, nos valores e código de ética da empresa

SESI

O Modelo SESI de Sustentabilidade no Trabalho é uma ferramenta de gestão que auxilia as organizações a mensurarem sua realidade atual, com a avaliação comparativa dos gestores e dos trabalhadores da empresa, mediante indicadores que orientam a reflexão. Um ponto importante dessa ferramenta é o estímulo ao diálogo entre departamentos distintos e a valorização do trabalho interdisciplinar dentro da empresa; para tanto, a metodologia propicia o encontro entre gestores e especialidades diferentes onde possam debater sobre tópicos importantes, como: Cultura Organizacional, Gestão de Pessoas, Ambiente de Trabalho Seguro e Saudável, Educação e Desenvolvimento, Desenvolvimento Socioambiental, Inovação.

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

é um importante passo para tornar a responsabilidade social efetivamente integrada à organização. Considerar os aspectos-chave da ISO 26000 nos processos de planejamento e tomada de decisão é um dos mecanismos mais efetivos para implementar a responsabilidade social em uma organização.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A integração da responsabilidade social é o grande desafio proposto pela ISO 26000 para as empresas brasileiras. A responsabilidade social não se limita a programas de investimento social privado, ou a um departamento específico. Implica, principalmente, a adoção de medidas objetivas, o estabelecimento de políticas e a estruturação de processos em toda a organização. A ISO 26000 fornece as diretrizes para tanto (o Anexo A aponta algumas ferramentas disponíveis). O envolvimento dos tomadores de decisão e dos formuladores de política da organização é um dos pontos de partida para consolidação da responsabilidade social na empresa. A RS se impõe, portanto, como mais um elemento a ser considerado no planejamento operacional e estratégico, na formulação de políticas e na consolidação de processos nas empresas.

7.5 COMUNICAÇÃO SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

A comunicação é elemento fundamental do comportamento socialmente responsável, contribuindo com a conscientização sobre objetivos, planos, desempenho e desafios da organização. Uma comunicação adequada também pode ajudar no engajamento de partes interessadas e na transparência da organização para com a sociedade de uma forma geral.

É aconselhável que a organização

comunique periodicamente às suas partes interessadas seu desempenho em responsabilidade social. Essa comunicação torna-se mais efetiva quando envolve o diálogo. Nesse processo, a organização deveria incluir informações sobre os temas centrais e questões da Norma, equilibrando aspectos positivos e negativos, abordando o seu desempenho, seus desafios e dificuldades. Consultas às partes interessadas podem contribuir para aprimorar a comunicação da organização, na medida em que permitem a priorização e a adequação do conteúdo.

Em um contexto de responsabilidade social, as organizações deveriam seguir um conjunto de diretrizes básicas de comunicação: as informações divulgadas deveriam ser completas, abordando

REPORT

A comunicação das práticas de responsabilidade social de uma organização realizada de forma transparente e equilibrada é a garantia de credibilidade para suas ações, seus posicionamentos e compromissos. Além de prestar contas à sociedade, a comunicação ajuda a dialogar, mobilizar e educar os públicos da empresa para as questões de sustentabilidade.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

todas as suas atividades e impactos; compreensíveis para todos os públicos interessados; responsivas com relação aos interesses das partes envolvidas; precisas em suas alegações; equilibradas ao relatar tanto aspectos positivos como negativos; tempestivas quanto ao momento e prazo em que são fornecidas e quanto à atualidade das informações; e acessíveis aos interessados.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Este é um tema com certo grau de amadurecimento entre as empresas brasileiras, que já reconhecem a importância da comunicação em relação à RS e o papel dos relatórios de sustentabilidade, para os quais já existe expressiva atuação. Dois pontos chamaram positivamente a atenção dos integrantes do GT: a vantagem de reunir em um único texto, direto e objetivo, as principais orientações sobre comunicação em um contexto de RS e a expansão do conceito, ao tratar a comunicação não apenas pelo aspecto da “construção da imagem corporativa” (contar o que a empresa faz), mas também pelo seu aspecto de “instrumento essencial de relacionamento”, seja da organização com seus stakeholders, seja entre seu público interno.

7.6 FORTALECIMENTO DA CREDIBILIDADE EM RELAÇÃO À RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

Esta seção trata de três temas em suas subseções: métodos para fortalecer a credibilidade (subseção 7.6.1), fortalecimento da credibilidade de relatórios e declarações de responsabilidade social (subseção 7.6.2); solução de conflitos ou desavenças entre a organização e suas partes interessadas (subseção 7.6.3).

Existem diversos mecanismos para fortalecer a credibilidade de uma organização, sendo um desses a atuação socialmente responsável. Para tanto, é necessário estruturar dispositivos operacionais e institucionais, que permitam o engajamento de stakeholders, a participação em processos específicos de certificação, entre outros.

Considerando que a transparência é um dos pilares da ISO 26000, as declarações e os relatórios de responsabilidade social são também entendidos como mecanismos importantes para fortalecer a credibilidade da organização.

Situações de conflitos e disputas, que podem aparecer ao longo da operação de uma organização quando não adequadamente gerenciadas e solucionadas, podem afetar a credibilidade da organização. Mecanismos de resolução de conflitos específicos para questões trabalhistas, direitos humanos (subseção 6.3.7) e relações com consumidores (subseção 6.7.6) também são descritos pela Norma. Além da estruturação de mecanismos para a solução desses conflitos, o acesso a essas informações pelos stakeholders é prática que fortalece a credibilidade de uma organização e deveria ser adotada por organizações socialmente responsáveis.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O grupo entende que a utilização da Responsabilidade Social para o fortalecimento da credibilidade é uma prática comum, e que quando executada de forma estruturada, pode ser mais efetiva e gerar impactos positivos.

Sendo a transparência um dos elementos-chave da ISO 26000 e da Responsabilidade Social de maneira geral, a utilização de relatórios e declarações gera um dispositivo de comunicação dos acertos e dos impactos das organizações, estruturando assim um diálogo com as partes interessadas que, além de ser uma prática crescente no Brasil e no mundo, é fundamental para a efetividade da responsabilidade social.

7.7 ANÁLISE E APRIMORAMENTO DAS AÇÕES E PRÁTICAS DE UMA ORGANIZAÇÃO RELATIVAS À RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

Nesta seção da Norma são descritos mecanismos para aprimoramento das ações de uma organização. É dividida em subseções, que consideram: o monitoramento das atividades de responsabilidade social (subseção 7.7.2); a revisão do progresso e do desempenho de uma organização em responsabilidade social (subseção 7.7.3); a melhoria da qualidade dos dados e da coleta de informações (subseção 7.7.4); e, por fim, a melhoria do desempenho (subseção 7.7.5).

Os processos de responsabilidade social de uma organização devem ser atualizados permanentemente, em razão de mudanças das condições de operação e/ou do meio ambiente, das expectativas dos stakeholders, de alterações no arcabouço legal e regulatório, e de novas oportunidades que surjam para melhorar seu desempenho socioambiental.

Para tanto, é necessário observar de forma permanente, constante, efetiva e apropriada os indicadores de desempenho de RS, permitindo que as organizações reavaliem as condições de suas operações e os impactos das suas atividades. Nesse processo de acompanhamento, análise e redirecionamento, os stakeholders podem exercer um papel fundamental.

O monitoramento da responsabilidade social de uma organização deve considerar as práticas de toda a organização, ou seja, de cada um de seus setores, que varia de acordo com os temas centrais analisados, seu tamanho e natureza. A priorização do que deve ser monitorado é função da sua relevância e efetividade. Diversas metodologias de monitoramento podem ser utilizadas pelas organizações, destacando-se o uso de indicadores. Porém, apesar de sua praticidade, os indicadores podem não ser suficientes para cobrir todos os aspectos da RS. Existem aspectos subjetivos inerentes à natureza da responsabilidade social, uma vez que essa é, em última análise, baseada em valores.

Uma organização deveria estabelecer e monitorar o cumprimento de metas. Os resultados da avaliação podem ser utilizados para traçar planos de ação que busquem corrigir as deficiências da organização, melhorando ainda mais o seu desempenho com a responsabilidade social.

CONTRIBUIÇÕES DO 1º GRUPO DE TRABALHO DO GVces

No processo de monitoramento e avaliação, a organização acaba por reunir um grande volume de informações cuja divulgação pode contribuir para o trabalho do governo, de ONGs, e para bancos de dados coletivos. As organizações deveriam considerar revisões independentes por grupos externos, que podem contribuir para identificar falhas nos dados e/ou vulnerabilidades no sistema de gerenciamento.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Os relatórios de sustentabilidade e de responsabilidade social são conhecidos das empresas brasileiras. Esses relatórios permitem não apenas avaliar o desempenho de cada empresa, mas também comparar o desempenho de

conjuntos de empresas ou setores empresariais. A participação e a avaliação externa desses relatórios, além de enriquecerem a comunicação, aumentam a transparência e imparcialidade dessa comunicação.

O monitoramento constante da estrutura e do desempenho em responsabilidade social das empresas torna suas ações mais efetivas. A coleta sistematizada de dados e a sua disponibilização permitem aumentar ainda mais a eficácia das empresas em implementar a ISO 26000, criando uma sinergia de ações com outras empresas e organizações.

AMCE

O desafio atual para a maior parte das empresas é transcender o cumprimento de modelos e orientações gerais. O momento é de encontrar caminhos inovadores, adequados às diretrizes disponíveis no mercado, mas com melhores condições de refletir os valores e a identidade da organização, dialogando diretamente com as demandas legítimas de seus diferentes públicos.

ANGLO AMERICAN

A empresa utiliza as ferramentas do SEAT para nortear e priorizar as ações nas quais serão investidos recursos e esforços. Essa ferramenta permite desenhar o Plano Trienal de engajamento com a comunidade. O passo seguinte é agir para “entregar” os resultados e prestar contas regularmente dos resultados obtidos, ou não. Essas ações são integradas ao Sistema de Gestão da empresa, sendo revisitados periodicamente os caminhos escolhidos e os impactos produzidos em reuniões de análise crítica. A partir dessa análise é possível decidir sobre a continuidade do processo ou mudar totalmente a linha de atuação.

7.8 INICIATIVAS VOLUNTÁRIAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

Esta seção da Norma discute o surgimento de diversas iniciativas para a promoção do comportamento socialmente responsável. As iniciativas são as mais variadas possíveis, algumas se constituem na forma de organizações, outras são documentos; existem iniciativas que abordam especificamente algum tema central, e outras que abordam vários deles ou são transversais. Algumas iniciativas têm

IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 26000

natureza mais orientadora e discutem a RS de forma ampla, enquanto outras têm um escopo mais pragmático. A existência ou não de iniciativas setoriais não significa que tal setor é ou não mais responsável que outros. Da mesma maneira, nenhuma organização precisa adotar iniciativas ou ferramentas para ter um comportamento socialmente responsável, e a participação ou uso de tais recursos não é, necessariamente, um indicador de uma conduta responsável.

A adoção de iniciativas e ferramentas por parte das organizações deveria se traduzir em ações concretas em sua gestão, a responsabilidade social não deveria ser entendida como uma forma de se gerenciar riscos ou de fazer relações públicas. Para decidir se adere ou utiliza alguma iniciativa ou ferramenta, a organização deveria considerar alguns fatores, tais como: se a iniciativa é consistente com os princípios estabelecidos pela Norma, se a iniciativa contribui para o relacionamento com partes interessadas e como/por quem a iniciativa foi desenvolvida.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

Esta seção é de grande valor para as empresas interessadas em praticar a RS, especialmente aquelas que utilizam ferramentas e metodologias já existentes ou se associam a organizações dedicadas ao desenvolvimento e/ou aplicação da RS e de suas ferramentas. A razão para isso é o conjunto de orientações e considerações trazidas pela ISO 26000, voltadas a apoiar os seus usuários na compreensão, escolha e análise da adequação dessas iniciativas e ferramentas. Um aspecto que chamou a atenção do grupo foi que – sem deixar de reconhecer a possível utilidade dessas ferramentas e iniciativas – a ISO 26000 coloca questões que uma organização deve se fazer antes de optar pelo uso de uma ferramenta ou aderir a uma iniciativa. Os leitores são aconselhados a avaliar até que ponto esse recurso ou atividade é necessário. Esta seção funciona também como conexão da Norma com seu Anexo A, de grande utilidade prática.

SOUZA CRUZ

A participação em iniciativas voluntárias de responsabilidade social reconhecidas como referência no mercado, por exemplo, o Pacto Global da Organização das Nações Unidas, favorece a adoção de diretrizes e práticas de excelência que contribuem para a evolução da estratégia da organização e seus resultados, além de reforçar a cultura de responsabilidade social corporativa.

ANEXO A – EXEMPLOS DE INICIATIVAS E FERRAMENTAS VOLUNTÁRIAS RELACIONADAS À RESPONSABILIDADE SOCIAL

SUMÁRIO

Esta seção reúne iniciativas e ferramentas relacionadas à RS que podem prover informações úteis e adicionais a respeito da responsabilidade social. A lista de iniciativas e ferramentas não é exaustiva e a sua inclusão no Anexo não significa validação ou endosso pelo sistema ISO.

O anexo é dividido em duas partes, sendo a primeira reservada para iniciativas transversais de três tipos: iniciativas intergovernamentais, iniciativas multi-stakeholders e iniciativas direcionadas a um stakeholder em específico. A segunda parte apresenta as iniciativas setoriais (aplicáveis a um setor específico de atividade), muitas vezes focadas em um dos temas centrais da Norma. As iniciativas/ferramentas são analisadas, apresentando sua relação com os temas centrais da Norma (seção 6) e as práticas para integrar a RS (seção 5 e seção 7).

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

A lista de iniciativas voluntárias e certificações apresentada pela ISO 26000, apesar de não ser exaustiva, é extensa e abrangente. Apresenta para as empresas um panorama interessante, do ponto de vista de possibilidades, profundidade e relação com cada item da Norma. As empresas brasileiras encontram no Anexo uma materialização parcial da norma, e, com isso, ferramentas para o desafio que é a implementação da ISO 26000 nas empresas. A simples compilação e sistematização dessas iniciativas é por si só uma ferramenta, apontando para a possibilidade de se adotar iniciativas transversais, bem como iniciativas específicas para cada tema central e setor de atividade.

Isso aponta para um aspecto importante trazido pela Norma, que é a importância de se aplicar a responsabilidade social em toda a organização e contemplar todos os seus impactos, sejam positivos, sejam negativos, e se estender a sua esfera de influência.

Mais ainda, mostra que a utilização de múltiplas ferramentas minimiza os problemas oriundos da aplicação de um conjunto limitado de indicadores. Muitas das ferramentas se apresentam como sistemas de gestão, o que pode tornar mais efetiva a sua implementação por empresas com processos definidos e governança estruturada.

BIBLIOGRAFIA

SUMÁRIO

Durante o processo de construção da ISO 26000, muito se discutiu sobre como referenciar documentos, leis internacionais, ferramentas e iniciativas. O grupo responsável pela elaboração da Norma chegou ao entendimento de que os instrumentos internacionais considerados como fontes legitimadas de comportamento responsável (a que se refere o princípio do “respeito às normas internacionais de comportamento”) deveriam figurar na bibliografia. Além desses instrumentos, foram também incluídas outras normas da ISO. Portanto, esta não se trata de uma bibliografia comum, devendo ser também considerada uma espécie de roteiro para as organizações que queiram se aprofundar em responsabilidade social e compreender sua ligação com tratados, convenções e outros instrumentos internacionais.

Alguns exemplos dos instrumentos incluídos na Bibliografia são as convenções da OIT, documentos da OCDE, convenções das Nações Unidas como a Convenção sobre os Direitos da Criança, Convenção contra a Corrupção, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, e documentos da UNESCO, PNUMA, FAO e OEA.

CONSIDERAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

O grupo considerou interessante a proposta da Bibliografia da Norma, que não se limita a uma lista de fontes, mas visa ser tanto uma indicação para orientação adicional quanto uma coletânea das normas internacionais de comportamento que respaldam a própria Norma (subseção 4.7), porém avalia que um “leitor comum” dificilmente perceberia tal fato. Apesar das explicações contidas em ao menos três pontos da ISO 26000 (Tabela 1, Box 2 e Introdução da Bibliografia), é pouco provável que um leitor compreenda a relevância do que está sendo informado, a menos que seja alertado para tal fato. Esse é certamente um aspecto importante a ser melhorado nas futuras revisões da Norma, para que suas implicações sejam plenamente compreendidas e seu valor, como orientação, seja devidamente aproveitado.

