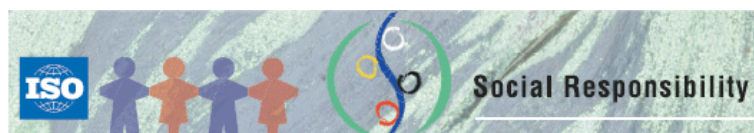


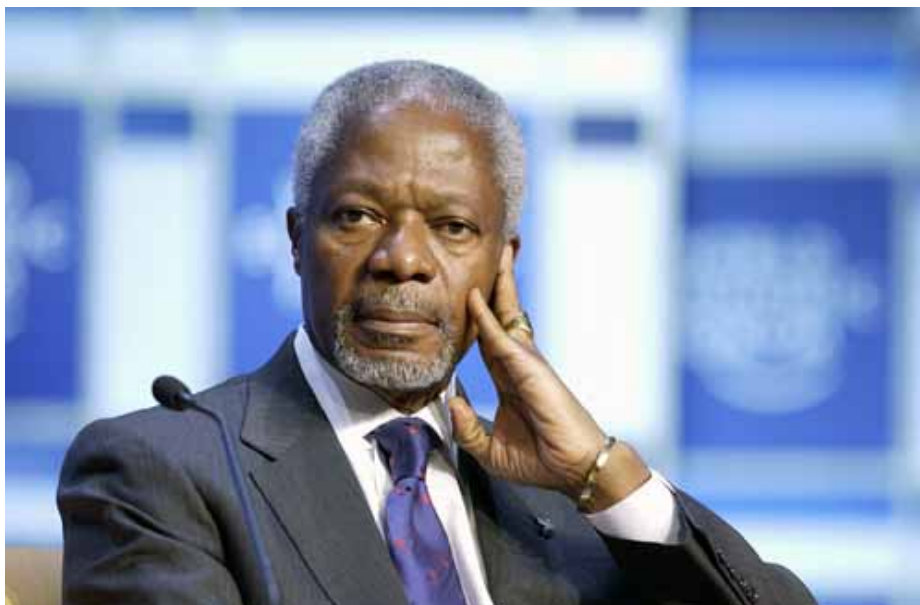
# ISO 26000 – Uma nova norma para um novo mundo!



**Jorge Cajazeira**, M.Sc.; Ph.D.  
ISO WG SR Chairman  
ISO 26000  
Suzano Papel e Celulose  
**Competitividade & Estratégia**



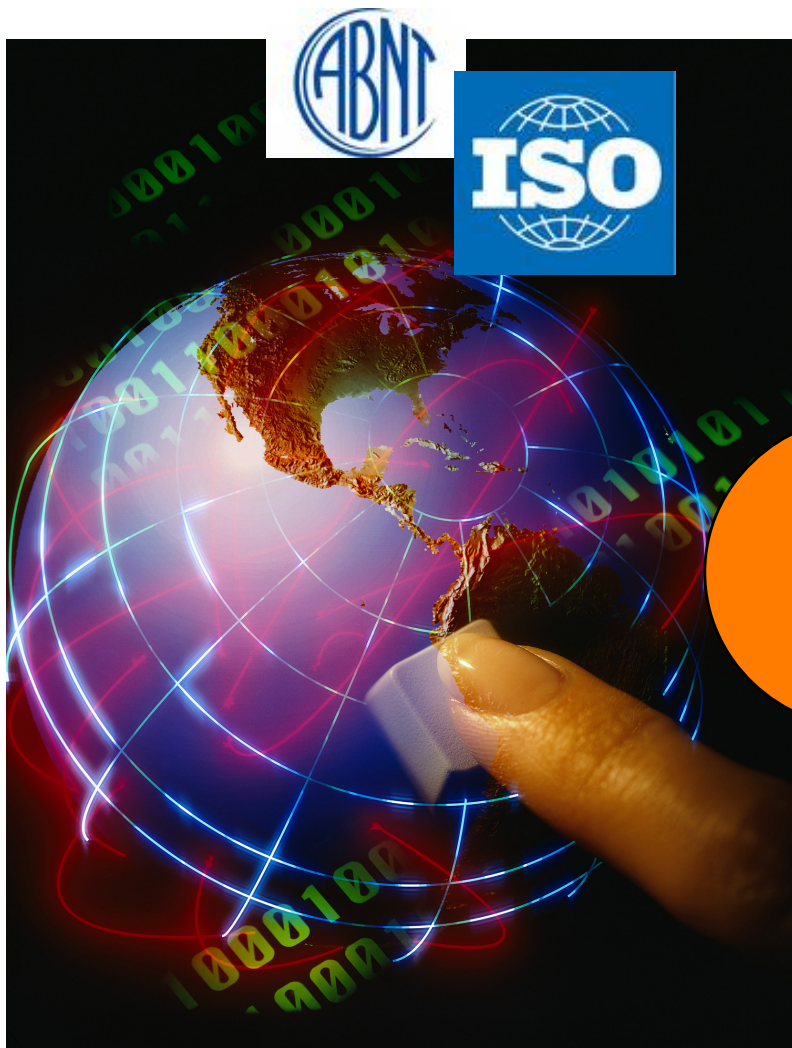
versão novembro 2009



**Kofi Annan**  
**Prêmio Nobel da Paz, 2001**

**“[...] uma iniciativa que combina perfeitamente com os princípios universais do Pacto Global em termos de direitos humanos, condições de trabalho, meio ambiente e práticas anticorrupção”.**

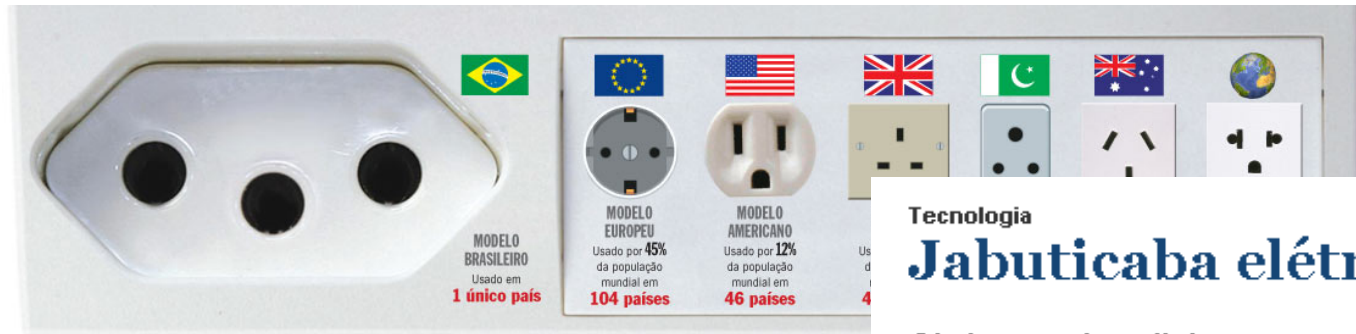
**ao falar sobre o lançamento da ISO 26000.**



1

# Normalização internacional

# Normalização: a visão nacional que é uma burocracia



Tecnologia

## Jabuticaba elétrica

Obrigar os brasileiros a seguir um novo padrão e trocar todas as tomadas da casa é uma intervenção estatal absurda, inútil e dispendiosa. Deus nos livre dos comitês...

veja.com



Eu odeio as normas da ABNT  
(79,204 members)

- unjoin
- promote
- report abuse
- forum
- polls
- members

## Eu odeio as normas da ABNT

Home > Communities > Schools & Education > Eu odeio as normas da ABNT

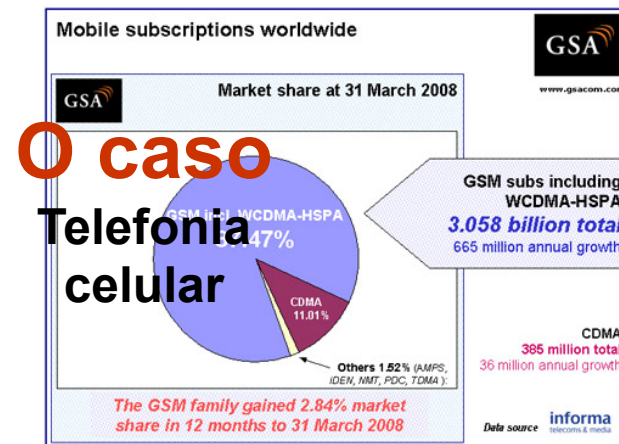
description: Paranóia: esta é a definição das normas da ABNT para trabalhos e pesquisas acadêmicas. Normas sim, mas não camisas de força. A ABNT ajuda a devastar florestas. Pesquisas não são esquadrias de alumínio e parafusos de nove polegadas. Venha para cá e solte seu ódio...

Normas Técnicas da comunidade (Santo Paradoxo Batman): Não serão permitidas propagandas não relacionadas ao tema da comunidade e novos tópicos deverão ser criados com parcimônia (procure utilizar os existentes caso seu assunto se encaixe nele). Propagandas de vendas de monografias serão sumariamente (do ponto de vista do moderador) "fuziladas".

# Normalização: muito além da burocracia... Estratégia empresarial



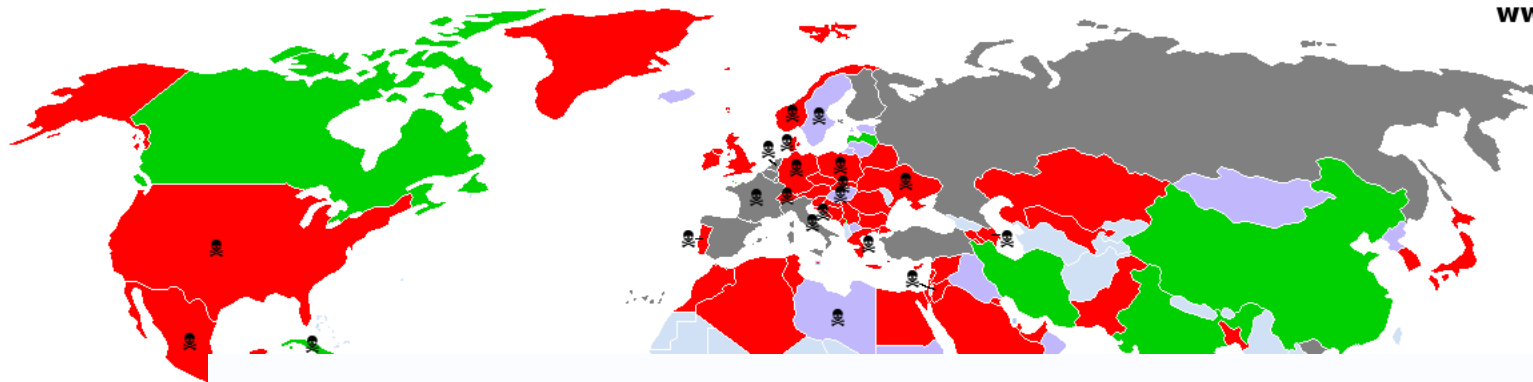
## O caso OOXML



## O caso Telefonía celular

# Normalização é “business strategy” o caso da norma ISO 29500

www.OpenXML.info



**LEGEND:**  
Submitted votes  
to ISO/IEC DIS 29500:

- YES
- ABSTAIN
- Conditioned NO
- Unconditioned NO
- No vote
- No voting rights

Serious irregularities

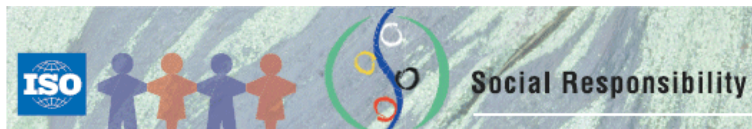


## The 1st World Wide Format War (at ISO/IEC)

Note: Some territories in conflict are shown in grey



(c) 2008, OpenXML.info & OPENTIA.com



Versão abril 2009



# Quanto custo a normalização?



1% do reconhecimento mútuo da normalização corresponde a um aumento de volume de exportações de 6 bilhões de Dólares.  
**Moenius (2004)**

15% do investimento nos países em desenvolvimento são para adequação às normas dos países compradores.  
**Markus et al (2004)**

# ISO – International Organization for Standardization



## ISO's origins

founded in 1946 by delegates from 25 countries, ISO began operating on 23 February 1947.

## ISO – the name

derived from the Greek word *isos*, meaning "equal". The long form "International Organization for Standardization" needs translating, but whatever the language the short form is always ISO.

## What ISO does not do

does not carry out certification of conformity to its standards, including ISO 9001:2000 or ISO 14001:2004.

### Development of International Standards

Total at 31 December 2006

**16 455** International Standards and standards-type documents

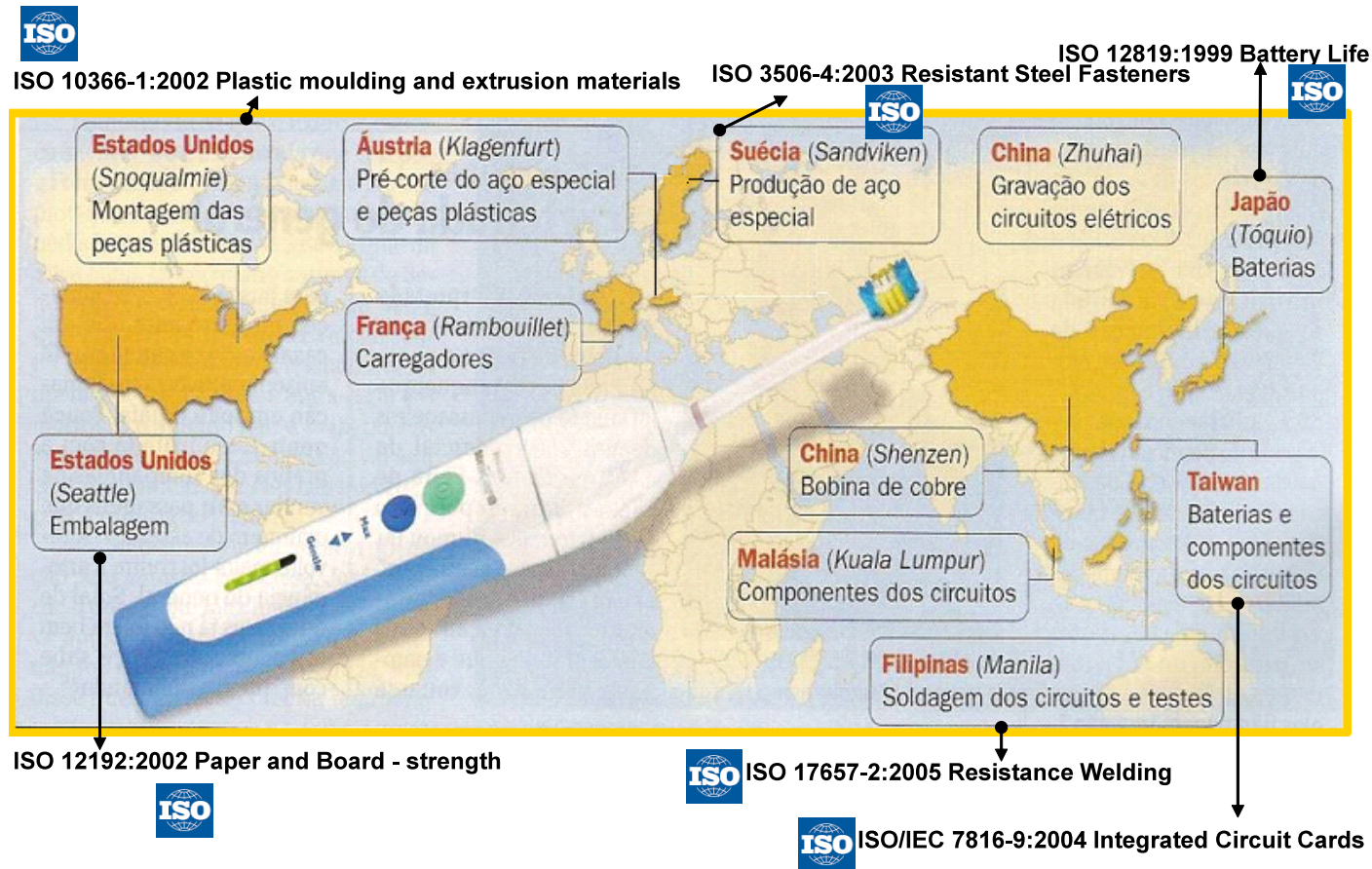
### Members

**158** national standards bodies, comprising

**103** member bodies  
**46** correspondent members  
**9** subscriber members



# Uma nova lógica econômica



Made in China (?)

Design in California



# Certificações



O fim dos barcos de madeira: a batalha de Hampton Roads



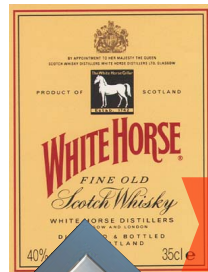
8 a 9 março de 1862  
 poderio de fogo do encouraçado  
 CSS Virginia



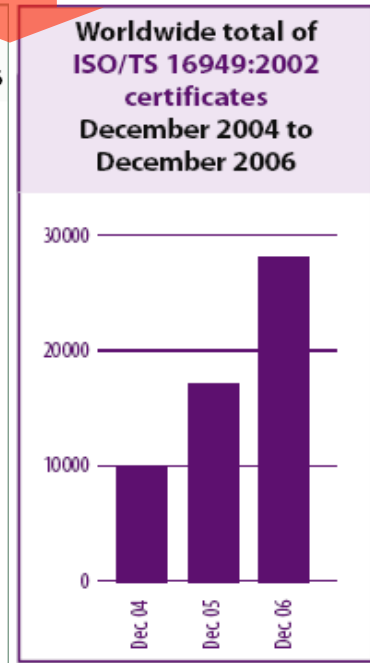
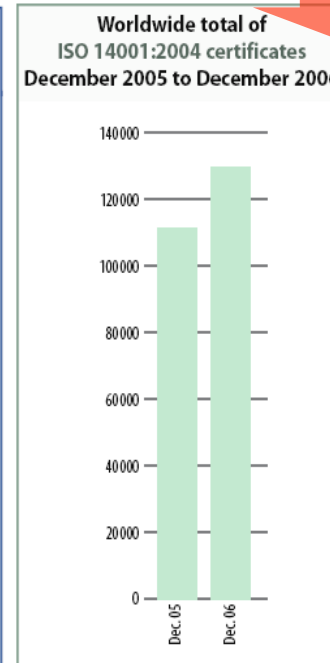
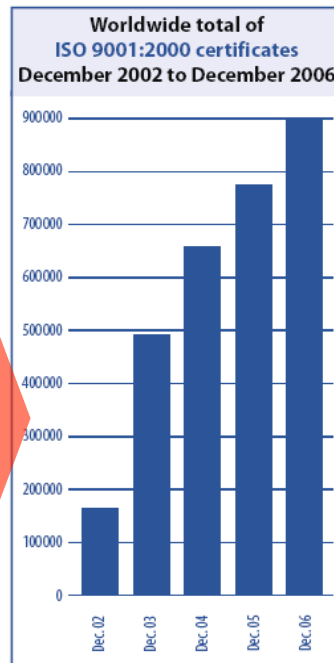
BY APPOINTMENT TO  
 HER MAJESTY THE  
 QUEEN  
 MANUFACTURERS  
 AND SUPPLIERS OF  
 FIRST AID  
 DRESSINGS



BY APPOINTMENT TO  
 H R H THE PRINCE OF  
 WALES  
 MANUFACTURERS  
 AND SUPPLIERS OF  
 FIRST AID DRESSINGS



Versão



The Royal concept of certification.

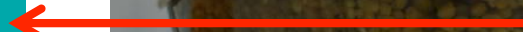
# O uso exagerado de selos – legitimidade?



Assacu reciclável!

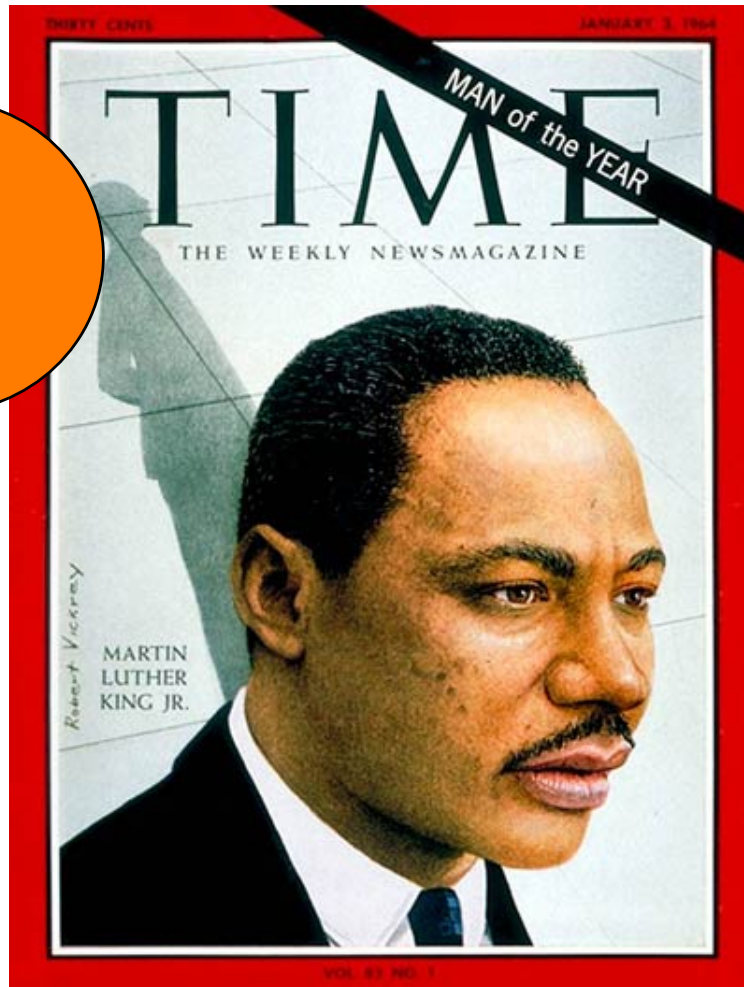


Brócolis Ético e Orgânico



# Globalização e Responsabilidade Social

2

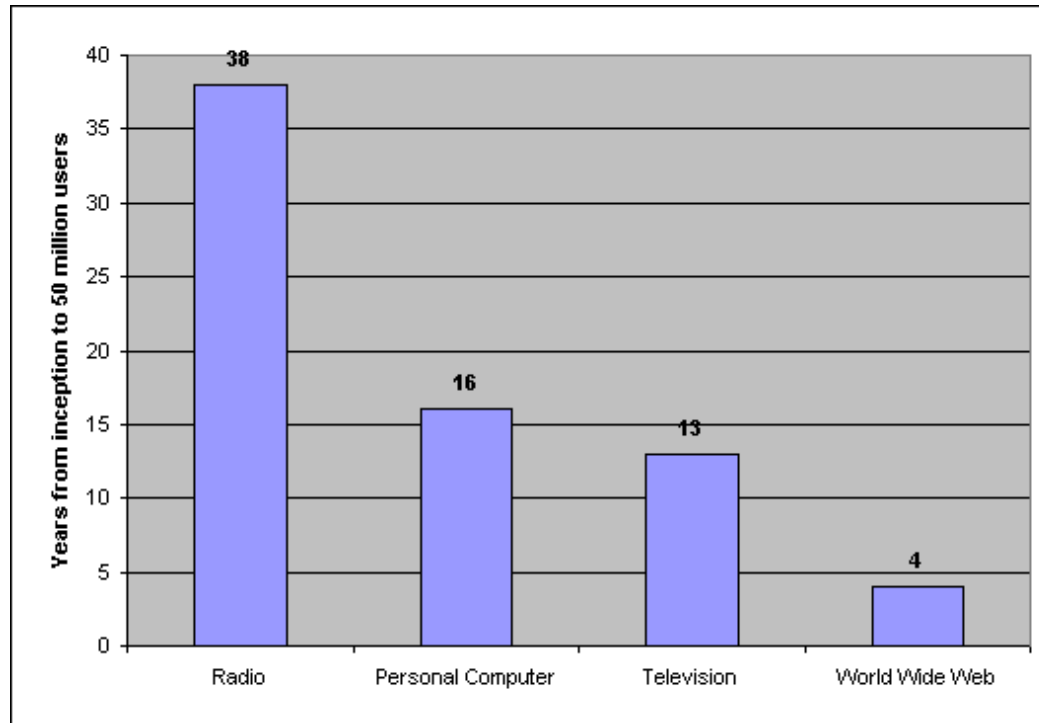


# O poder da Internet



YAHOO!

Microsoft



amazon

Google

ebay

Web Images Maps News Shopping Gmail more

Google iso 26000 Search Advanced Search Preferences

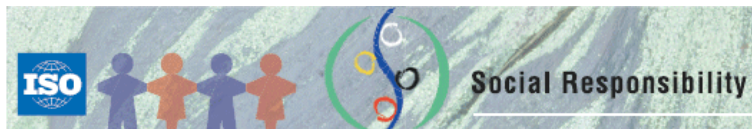
Web Results 1 - 10 of about 507,000 for iso

**ISO Social Responsibility**  
The guidance standard will be published in 2010 as **ISO 26000** and be voluntary to use. It will not include requirements and will thus not be a certification ...  
[www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr) - 11k - [Cached](#) - [Similar pages](#)

**ISO and social responsibility**  
File Format: PDF/Adobe Acrobat - [View as HTML](#)  
ISO 26000 will add value to existing initiatives for social responsibility ... The detailed content of ISO 26000 will evolve through- ...  
[www.iso.org/iso/socialresponsibility.pdf](http://www.iso.org/iso/socialresponsibility.pdf) - [Similar pages](#)  
[More results from www.iso.org >](#)

**ISO 26000 (CSR Guidance)**  
ISO Strategic Advisory Group on Corporate Social Responsibility.  
[www.iisd.org/standards/csr.asp](http://www.iisd.org/standards/csr.asp) - 18k - [Cached](#) - [Similar pages](#)

Sponsored Link  
[Download iso 26](#)  
Download the latest ISO Standards  
Buy **iso 26** Online  
[webstore.ansi.org](http://webstore.ansi.org)



Social Responsibility Versão abril 2009



# Empresas ou países?

- Corporations among largest global economic entities, **rank above many countries**  
Corporations make up **63% of 150 largest** global economic enterprises, **The Economist - July 18, 2005**

USD 287,000 MM

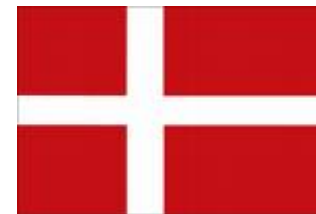
**WAL\*MART**



USD 173,000 MM



USD 269,000 MM



USD 243,043 MM



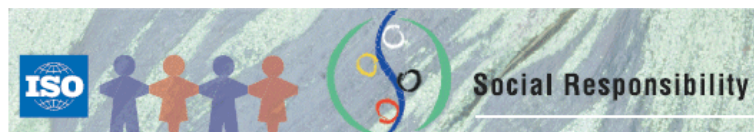
USD 151,501 MM



USD 163,005 MM

# Efeitos colaterais da Sociedade do Conhecimento

As grandes crises ...



Social Responsibility

Versão abril 2009



# Lições das crises

- Problemas sistêmicos não se resolvem com políticas locais;



A crise ambiental

+



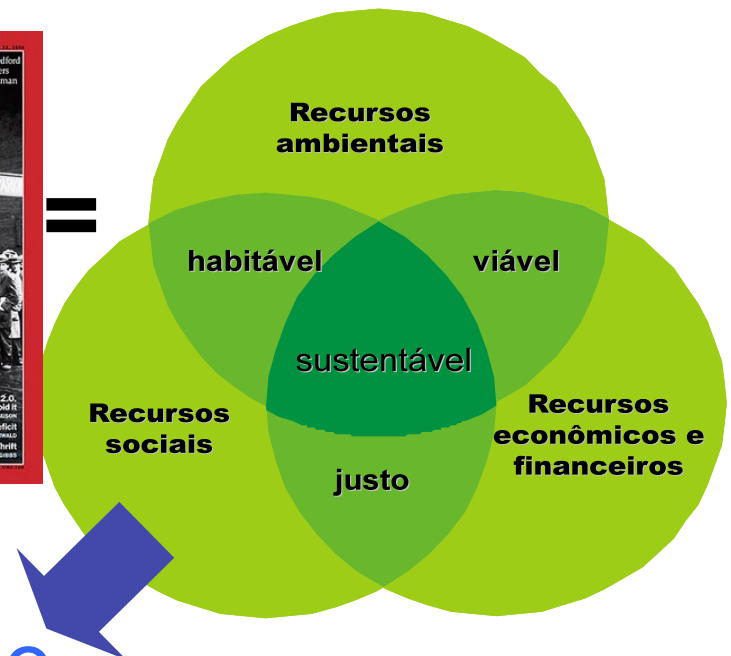
A crise ética

+



A crise econômica

=



## Conceito de Sustentabilidade



# 3

## Responsabilidade Social – um conceito em formação



# Degradação social

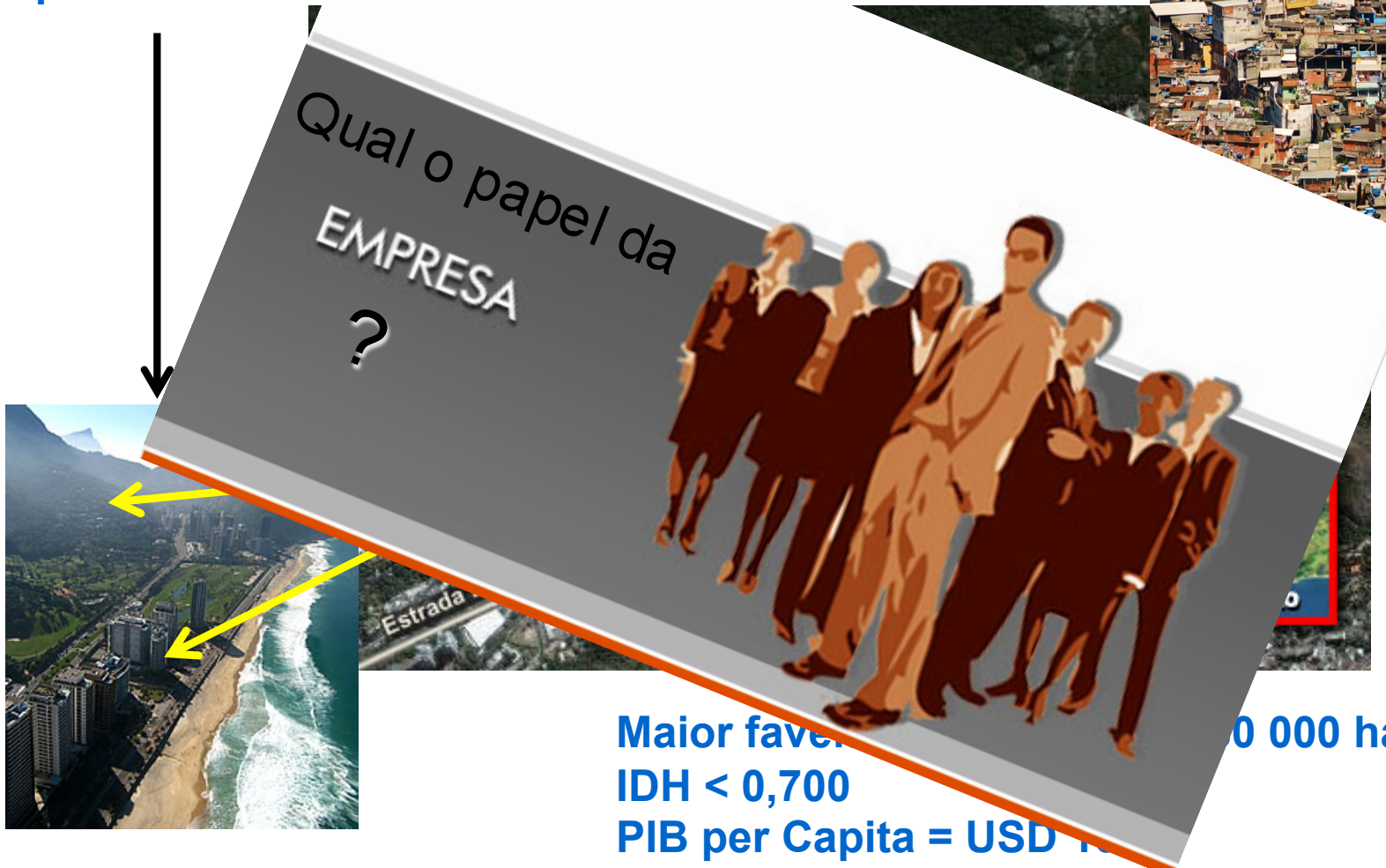
One of the richest part of Rio de Janeiro.  
IDH > 0,800  
PIB per Capita USD 3500  
Expectativa de vida = 78,6



Maior favela do mundo com 60 000 habitantes  
IDH < 0,700  
PIB per Capita = USD 100  
Expectativa de vida = 65,5

# Degradação social

One of the richest part of Rio de Janeiro.  
IDH > 0,800  
PIB per Capita US\$ 10.000  
Expectativa de vida = 75,5



Qual o papel da  
**EMPRESA**  
?



Menor favela do mundo com 100 000 habitantes  
IDH < 0,700  
PIB per Capita = USD 1.000  
Expectativa de vida = 65,5

# Proliferação normas Responsabilidade Social

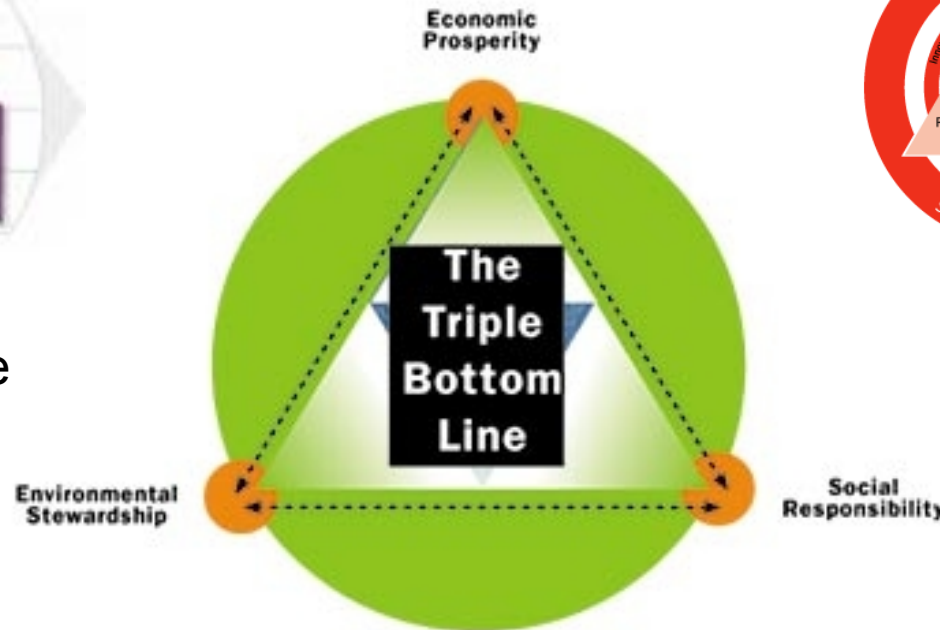
Balancos Sociais



Diálogo com Stakeholders



Conformidade



Princípios Filosóficos



Conceito de sustentabilidade

# A ISO pode ajudar?



SA 8000  
Ethos  
Quality Awards  
AA 1000  
Projeto Sigma  
GRI  
ISO standards  
Global Compact  
The Natural Step  
FSC (Forest Stewardship Council)  
OECD Guidelines  
Dow Jones Sustainability Index



# Primeiros movimentos

WORKSHOP PROGRAMME

**Corporate social responsibility**



concepts and solutions

**10 June 2002**  
Port-of-Spain –Trinidad

Hosted by the  
Trinidad and Tobago – Bureau of Standards



## Corporate social responsibility

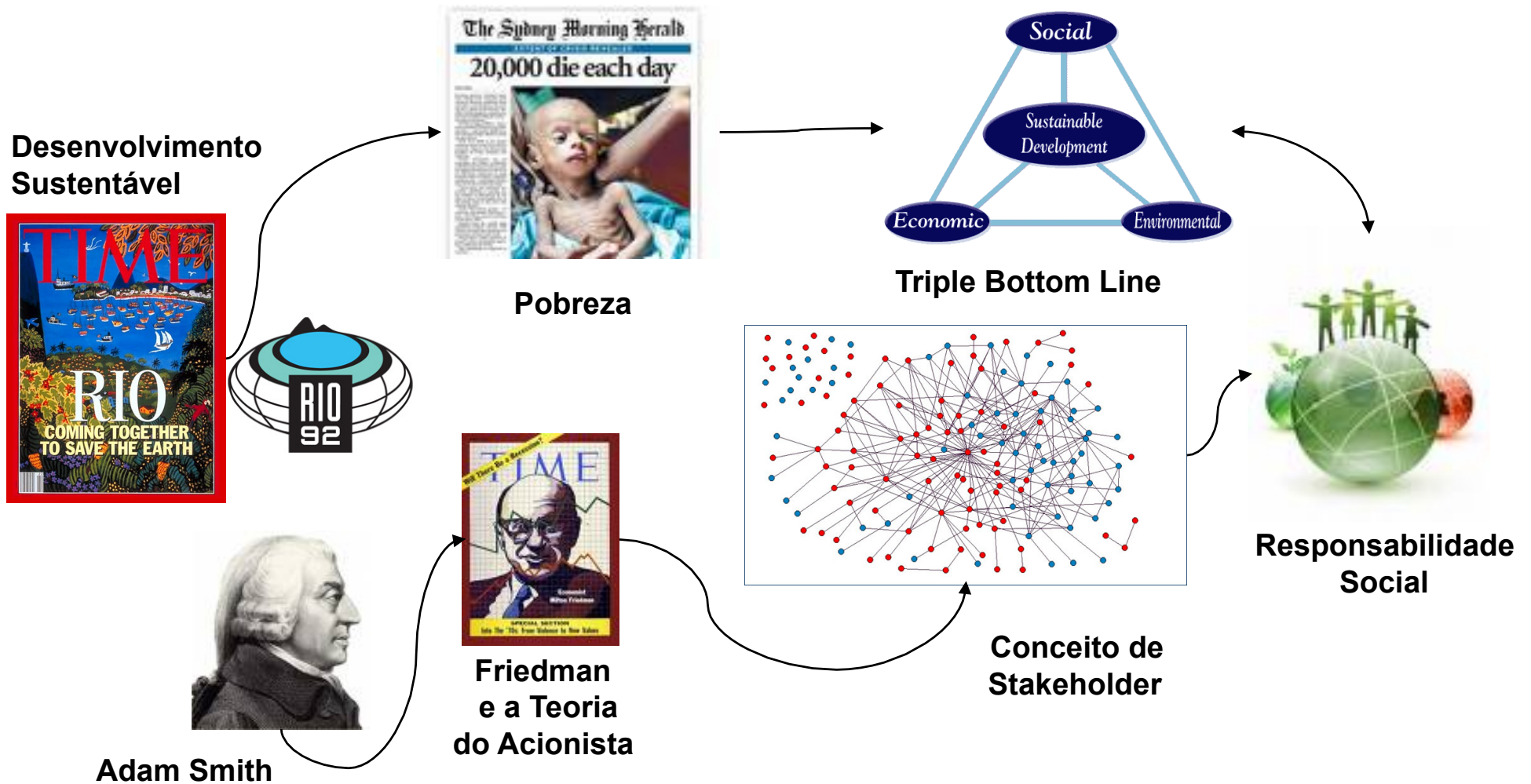
Concepts and solutions

**Port-of-Spain, (Trinidad)**  
**June 10, 2002**

Hilton Trinidad and  
Conference Centre,  
Lady Young Road, Trinidad

Many businesses are trying sincerely to tackle the issues of ethical trading. A growing number of companies have recognized the benefits of corporate social responsibility policies and practices. Companies which take these issues seriously not only achieve benefits to society; they can also enhance their reputation and improve their competitiveness. But how can an overall application of codes of conduct be monitored and overseen to ensure the widest adherence possible to their tenets? Do ISO standards offer a possible solution?

# O que é Responsabilidade Social



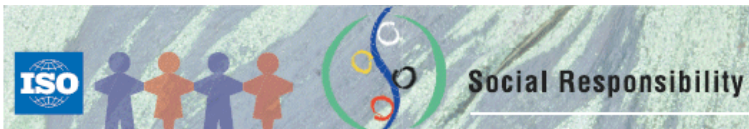
# Afinal o que é Responsabilidade Social?

## COMO A ISO 26000 DEFINE A RESPONSABILIDADE SOCIAL?



É a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (incluindo produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento transparente e ético que:

- Contribui para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar social;
- Leva em consideração as expectativas das partes interessadas;
- Está em conformidade com a lei aplicável e é consistente com as normas internacionais de comportamento;
- É integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos, dentro de toda sua esfera de influência.





# Normas como aliadas

A ausência de regulamentação voluntária incentiva a demanda por legislação.

Auditoras internas (requisito da ISO 14001) minimizou a necessidade da auditoria ambiental legal.

Lei para Balanços Sociais ficou sem sentido após audiência pública.

ISO 14021 minimizou a necessidade de regulamentação de selos verdes (ex.: não contém CFC, conteúdo Reciclado).



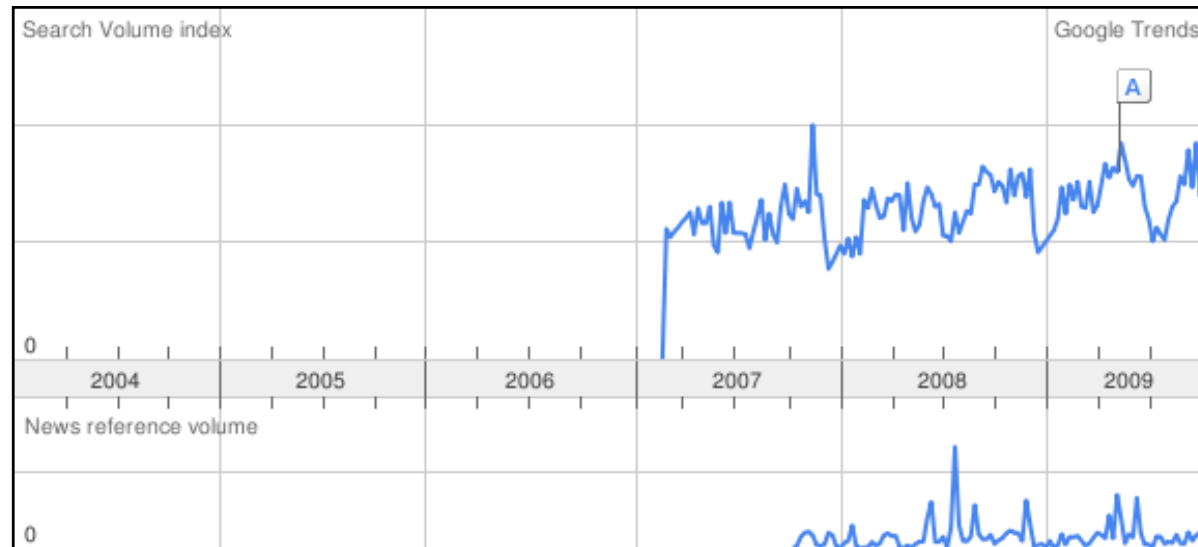
# A construção da norma

4

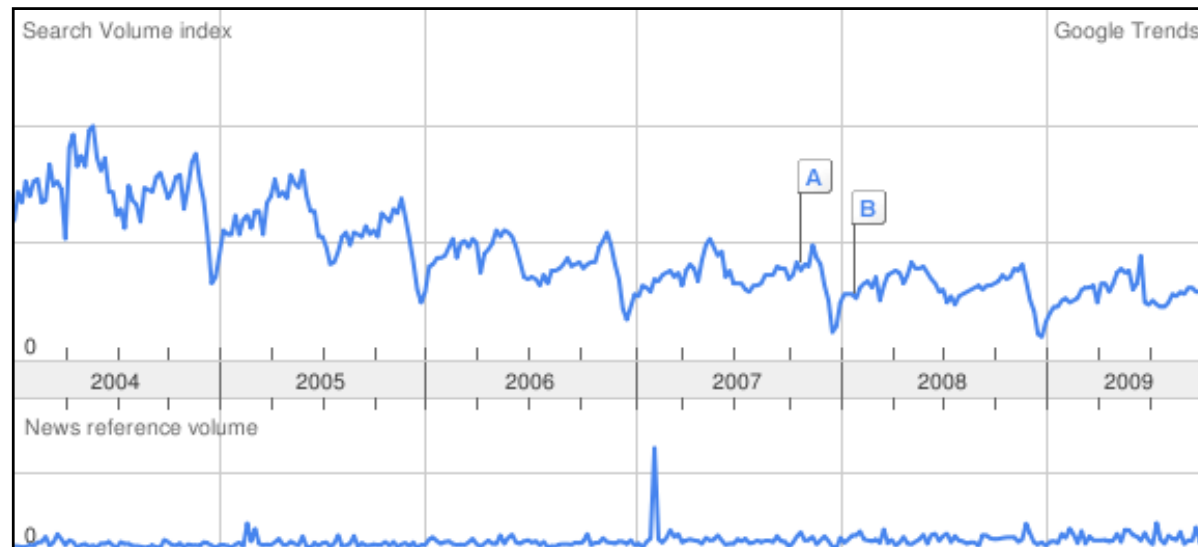


# Interesse ISO 26000

ISO 26000



ISO 14000



# Questão de percepção

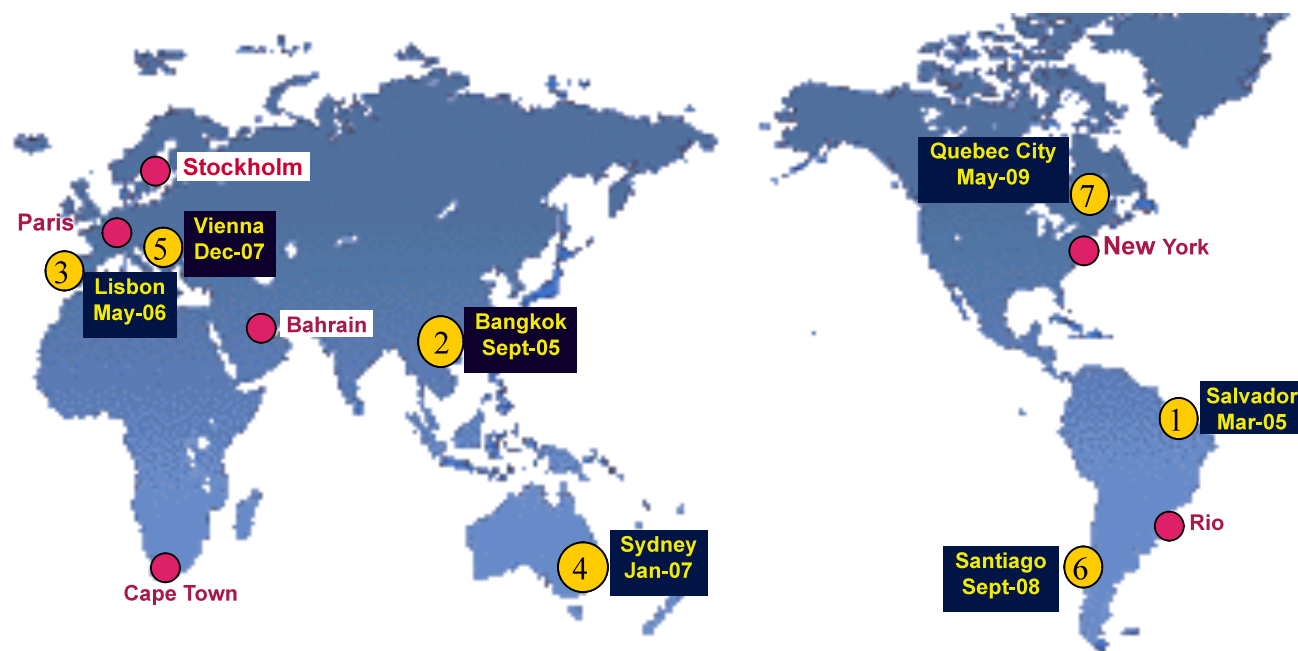


Expectativa de sucesso da ISO 26000 em 2004

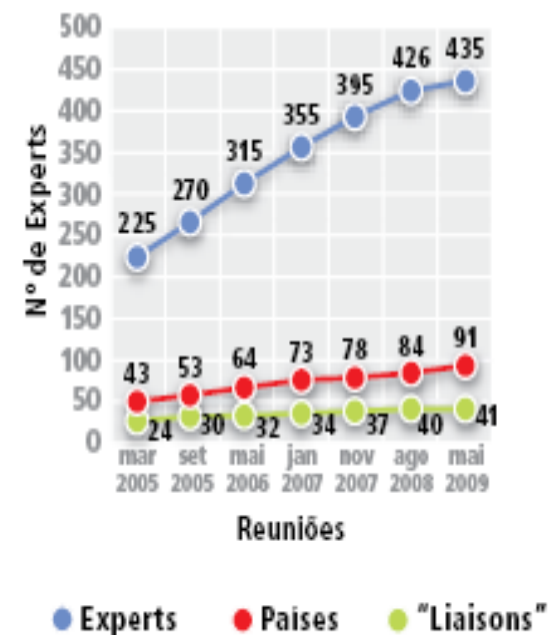


Expectativa de sucesso da ISO 26000 em 2010

# Maior comitê da ISO em todos os tempos



## Participação Total



Desde o início das atividades, o número de participantes mais que dobrou.

# Parcerias estratégicas



**MoU with Global Compact**

**MoU with ILO**

**MoU with OECD**



# Reações adversas

EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT  
THE UNITED STATES TRADE REPRESENTATIVE  
WASHINGTON, D.C. 20508

Lastly, the current draft of ISO 26000 contains many mischaracterizations of international law and presents novel or controversial interpretations of international instruments as settled matters.

For these reasons, we see a serious risk for misuse of ISO 26000, including to legitimize protectionist measures. Given the content of ISO 26000, I urge Sweden to reconsider the direction taken on this draft standard. I would be pleased to discuss this further and hope that we will be able to meet in early November while you are in Washington.

Sincerely,

  
Susan C. Schwab

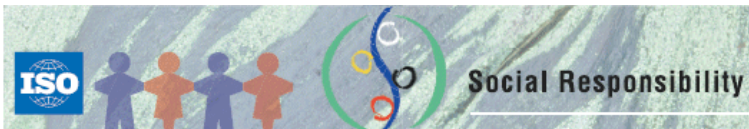
Cc:

Minister Carl Bildt  
Minister for Foreign Affairs  
Ministry of Foreign Affairs  
S-103 39 Stockholm  
Sweden

EXEMPLO RECENTE



# Elementos da Norma ISO 26000



Versão abril 2009



# Escopo da ISO 26000

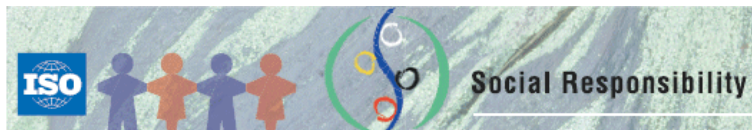
This International Standard encourages an organization to undertake activities that **go beyond legal compliance**, recognizing that **compliance with law** is a fundamental part of any organization's social responsibility.

It is intended to promote **common understanding** in the field of social responsibility.

It is intended to **complement other instruments and initiatives** related to social responsibility, and not to replace them.

The application of this International Standard may take into consideration societal, environmental, legal and organizational **diversity, as well as differences in economic conditions**, while observing **international norms of behaviour**.

This International Standard is **not a management system standard**. It is **not intended or appropriate for certification purposes or regulatory or contractual use**.



Versão abril 2009



THE UNIVERSAL DECLARATION  
OF Human Rights



ADOPTED BY THE GENERAL ASSEMBLY OF THE UNITED NATIONS, 10 DEC 1948



**ISO 26000**  
**Conectará**  
**os grandes acordos internacionais**  
**com o dia-a-dia de uma organização**

Conteúdo adaptado da versão DIS da ISO 26000 (Setembro, 2009). Para o conteúdo original, consulte o documento N172\_ISO\_DIS\_26000\_(E).pdf, disponível em [www.iso.org/wgscr](http://www.iso.org/wgscr)

## COMO A ISO 26000 DEFINE A RESPONSABILIDADE SOCIAL?



### INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 fornece um conjunto de orientações sobre como integrar a responsabilidade social às práticas diárias de uma organização de todos os tipos e tamanhos, de todos os países, públicos ou privados. A ISO 26000 não é um sistema de gestão ou um sistema de certificação, mas oferece orientações que podem ser incorporadas aos sistemas de gestão já existentes, ou novas formas de integrar a responsabilidade social às atividades diárias de uma organização. É aplicável a organizações de todos os setores, mas não deve ser utilizado como base para uma certificação. Fornecer uma visão geral das razões que levaram à sua criação, e abordar também o papel da responsabilidade social dentro do Estado, sua dimensão ambiental e ambiental tratada pela globalização e pela busca do desenvolvimento sustentável.

É a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (incluindo produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento transparente e ético que:

- Contribui para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar social;
- Leva em consideração as expectativas das partes interessadas;
- Está em conformidade com a lei aplicável e é consistente com as normas internacionais de comportamento;
- É integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos, dentro de toda sua esfera de influência.

### PRINCÍPIOS

**INTRODUÇÃO** A responsabilidade social é uma orientação de toda a organização, baseada na transparência e no respeito mútuo, e que se manifesta em todas as atividades e processos. O conteúdo desta norma aplica-se a todas as organizações, independentemente do tamanho, do setor ou do país. Ela fornece orientações sobre como integrar a responsabilidade social às atividades diárias de uma organização. É aplicável a organizações de todos os setores, mas não deve ser utilizado como base para uma certificação. Fornecer uma visão geral das razões que levaram à sua criação, e abordar também o papel da responsabilidade social dentro do Estado, sua dimensão ambiental e ambiental tratada pela globalização e pela busca do desenvolvimento sustentável.

### RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conhecer a natureza e o escopo da responsabilidade social é o primeiro passo. Para isso, a organização deve considerar os impactos e as atividades ambientais de suas atividades dentro e fora da organização e as partes interessadas e as partes interessadas e as partes interessadas. Ela deve considerar os impactos e as atividades ambientais de suas atividades dentro e fora da organização e as partes interessadas e as partes interessadas. Ela deve considerar os impactos e as atividades ambientais de suas atividades dentro e fora da organização e as partes interessadas e as partes interessadas.

### TRABALHANDO COM SEUS STAKEHOLDERS

O primeiro passo da organização com seu processo de identificação de partes interessadas é a identificação das partes interessadas. Isso envolve a identificação das partes interessadas que podem ser afetadas por suas atividades e que podem afetar suas atividades. Isso envolve a identificação das partes interessadas que podem ser afetadas por suas atividades e que podem afetar suas atividades.

### TEMAS CENTRAIS

A ISO 26000 organiza as atividades que se relacionam com a responsabilidade social em sete grandes temas centrais, cada um com uma lista de tópicos associados. Alguns assuntos – como saúde e segurança, cuidado do ambiente e questões sociais – são temas transversais, já que são tratados transversalmente. Cada organização, junto com seus stakeholders, deve avaliar e priorizar sua abordagem.

<b>DESENVOLVIMENTO HUMANO</b> Iniciativas para melhorar a qualidade de vida dos funcionários, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>PRÁTICAS DE TRABALHO</b> Práticas de trabalho que promovem a igualdade de oportunidades, a diversidade e o respeito mútuo, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>MÉTODO DE TRABALHO</b> Práticas de trabalho que promovem a igualdade de oportunidades, a diversidade e o respeito mútuo, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>PRÁTICAS DE TRABALHO</b> Práticas de trabalho que promovem a igualdade de oportunidades, a diversidade e o respeito mútuo, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>QUESTÕES DE CONSUMO DE ORGANIZAÇÃO</b> Práticas de trabalho que promovem a igualdade de oportunidades, a diversidade e o respeito mútuo, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>SEU DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL</b> Práticas de trabalho que promovem a igualdade de oportunidades, a diversidade e o respeito mútuo, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.
--	--	--	--	--	--

### CONSCIÊNCIA ORGANIZACIONAL

Trata de promover e nutrir uma cultura de respeito, diálogo e de poder e controle dentro da organização. É um tema transversal, já que se relaciona com todos os temas centrais da responsabilidade social.

### INTEGRAÇÃO DA RS EM TODA A ORGANIZAÇÃO

A responsabilidade social deve ser vista como uma parte integrante das atividades da organização, e não como um assunto à parte. Sua integração deve ser feita de maneira que seja parte integrante das atividades da organização, e não como um assunto à parte.

<b>COMPROMISSO</b> Declaração de compromisso da organização com a responsabilidade social, que define o propósito e o compromisso da organização com a responsabilidade social.	<b>INTEGRAÇÃO</b> Integração da responsabilidade social às atividades da organização, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>COMUNICAÇÃO</b> Comunicação da responsabilidade social às partes interessadas, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>CRÉDITO</b> Crédito da organização com a responsabilidade social, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>APRESENTAÇÃO</b> Apresentação da responsabilidade social às partes interessadas, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.	<b>PROVA DE DESEMPENHO</b> Prova de desempenho da organização com a responsabilidade social, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.
--	--	--	---	--	---

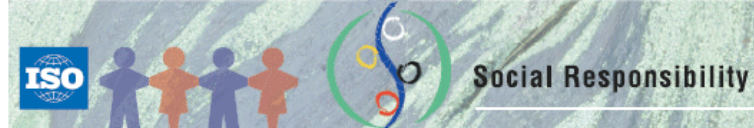
### ANEXO

A ISO 26000 trata de assuntos relacionados com a responsabilidade social e fornece orientações sobre como integrar a responsabilidade social às atividades da organização, incluindo a saúde e a segurança, o bem-estar social e o desenvolvimento profissional.

Conteúdo adaptado da versão DIS da ISO 26000 (Setembro, 2009). Para o conteúdo original, consulte o documento N172\_ISO\_DIS\_26000\_(E).pdf, disponível em [www.iso.org/wgscr](http://www.iso.org/wgscr)



Desenvolvido pelas áreas de:  
Competitividade & Estratégia Operações  
Comunicações  
Consultoria Técnica:  
Aron Belinky



Versão abril 2009



Conteúdo adaptado com base no texto NEN-ISO 26000 (junho 2005). Para o conteúdo original, consultar documento NEN-ISO 26000 em site

## COMO A ISO 26000 DEFINE RESPONSABILIDADE SOCIAL



### INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 tem um conjunto de orientações que contribui para a implementação da responsabilidade social nas práticas de toda tipo de organização: empresas, instituições, entidades representativas, organizações governamentais e não governamentais. Não se trata de um sistema de gestão e não está vinculada a um processo de certificação, mas oferece orientações que podem ser incorporadas aos sistemas de gestão (e sistemas, supondo) visando de integrar a responsabilidade social às atividades centrais da organização. É aplicável a organizações de toda a escala, independentemente de sua natureza, e não deverá ser utilizada como fundamento para comércio comercial. Oferece uma visão geral das ideias que levaram à sua criação, e de alguns aspectos de sua aplicação na responsabilidade social, destacando sua papel na obtenção de desenvolvimento sustentável, e a necessidade de integração das dimensões social e ambiental amplificadoras pelo globalização.

É a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (o que inclui produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de comportamento **transparente e ético** que:

- Contribua para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar social;
- Leve em consideração as expectativas das partes interessadas;
- Esteja em conformidade com a lei, seja aplicável e consistente com as normas internacionais de comportamento;
- Seja integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos (em toda sua esfera de influência).

### PRINCÍPIOS

Responsabilidade de uma organização é aquela resultante de suas ações e omissões que afetam ou podem afetar sua vida.

**Integridade:** Oferece às partes interessadas todas as informações sobre fatos que possam afetar as decisões das partes interessadas, independentemente de sua natureza.

**Competência:** Não agir de modo sério como se fosse competente, sem ter o conhecimento e a habilidade necessários para isso.

**Confidencialidade para partes interessadas:** As informações devem ser mantidas em segredo se a divulgação se tornar um prejuízo para a organização ou para as partes interessadas.

**Legalidade:** Ceder parte de sua liberdade para ser mais ético, mas não violar a lei.

**Transparência:** Oferecer informações de forma aberta e honesta sobre a organização e suas atividades, incluindo as informações que afetam as partes interessadas, independentemente de sua natureza.

### RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conhecer a natureza de sua responsabilidade social é o ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, e suas atividades. As leis, regulamentações, contratos, e outras formas de expressão da vontade coletiva são fontes para conhecer as expectativas e expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica os temas centrais da responsabilidade social que devem ser considerados no âmbito de influência e no âmbito de atuação da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Tudo isso processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com o envolvimento dos stakeholders da organização (as partes interessadas em suas atividades).

### TRABALHANDO COM SEUS STAKEHOLDERS

O desenvolvimento da organização com as pessoas e atividades que são relevantes para a responsabilidade social. Portanto, é importante identificar as que podem ter maior influência ou que são mais afetadas pelas atividades da organização ou as partes interessadas que são mais importantes. Como, por exemplo, o governo e os parceiros comerciais, e a gestão de relacionamentos, canais de diálogo que permitam a comunicação de uma forma transparente, com respeito à diversidade e à liberdade de manifestação. É preciso também definir prioridades, o que deve ser feito de acordo com o nível de impacto e de interesse dos stakeholders, e a contribuição aos objetivos da responsabilidade social e os benefícios para a organização, para os stakeholders e para toda a sociedade.

### TEMAS CENTRAIS

A ISO 26000 organiza as múltiplas questões relacionadas à responsabilidade social em sete grandes temas centrais, cada um incluindo vários subtemas. Alguns assuntos – como saúde e segurança, cuidado do cliente e questões ambientais – são tratados em temas específicos, pelo tratado transversalmente. Cada organização, com seus stakeholders, deverá decidir a prioridade para sua ação.

<b>DIREITOS HUMANOS</b> Inclui a participação de atividades e de atividades de risco (resolução de conflitos, direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais, direitos fundamentais do trabalho, saúde e segurança e a discriminação, cuidado com o grupo vulnerável).	<b>PRÁTICAS DO TRABALHO</b> Referem-se tanto ao emprego direto quanto ao terceirizado e ao trabalho part-time, inclui o emprego e o trabalho, condições de trabalho e proteção social, diálogo social, saúde e segurança ocupacional, desenvolvimento humano dos trabalhadores.	<b>MEIO AMBIENTE</b> Inclui prevenção de poluição, uso sustentável de recursos, mudança e adaptação às mudanças climáticas, proteção e restauração de ecossistemas naturais. É um princípio de prevenção, do ciclo de vida, da responsabilidade ambiental, e do "poluidor-pagador".	<b>PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO</b> Inclui respeito à corrupção, envolvimento político, transparência, concorrência e respeito aos direitos de propriedade.	<b>CONSUMIDORES</b> Inclui práticas justas de negócios, marketing e comunicação, proteção à saúde e à segurança do consumidor, consumo sustentável, serviços e respeito aos fornecedores, transparência e proteção de dados, acesso a serviços essenciais, segurança e sustentabilidade.	<b>ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E CIDADANIA</b> Inclui envolvimento com a comunidade, investimento social, desenvolvimento tecnológico, investimento responsável, criação de empregos, geração de riqueza e equidade social, educação e cultura.
---	--	--	---	---	---

Tudo isso processo e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e controle. É um tema especial, pois, ao mesmo tempo, é algo sobre o qual a organização deve agir, e também uma forma de incorporar os princípios da responsabilidade social em seu modo de agir cotidiano.

### IMPLEMENTAÇÃO

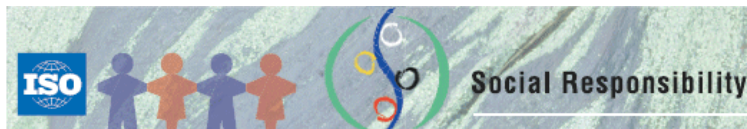
A responsabilidade social deve ser vista como um novo modo de operar todas as atividades da organização, e não como um assunto à parte. Sua integração, sempre que possível, deve ser feita incorporando-a ao processo, ao sistema (e sistemas) existentes. Relacionar com a responsabilidade social as características da organização (como sua área de atuação, perfil, localização e impacto que gera) é o passo inicial.

<b>COMPREENSÃO</b> Ter um conhecimento claro da responsabilidade social, identificar os aspectos de maior relevância para a organização, e identificar os temas de maior importância, objetivos e necessidades, assim como fronteiras de impacto que são parte de sua influência, que devem ser incluídas em todo processo.	<b>INTEGRAÇÃO</b> Integrar a responsabilidade social às atividades centrais da organização, incorporando suas práticas e processos, assim como em sua política, missão, visão e valores, e incorporar a responsabilidade social às atividades centrais da organização, assim como em sua política, missão, visão e valores.	<b>COMUNICAÇÃO</b> Ter um plano de comunicação de comunicação, incluindo a divulgação de planos e sua implementação. Isso inclui o planejamento, a implementação, a avaliação e a melhoria contínua, e a comunicação com as partes interessadas, assim como a implementação de planos e processos.	<b>CREDIBILIDADE</b> A organização deve praticar o que prega, e ser transparente sobre suas atividades, assim como a implementação de planos e processos, e a divulgação de planos e sua implementação.	<b>APRESENTAÇÃO</b> A organização deve comunicar suas atividades, assim como a implementação de planos e processos, e a divulgação de planos e sua implementação.	<b>RECURSOS</b> Participar de iniciativas que promovam o desenvolvimento humano, assim como a implementação de planos e processos, e a divulgação de planos e sua implementação.
--	--	---	--	--	---

A ISO 26000 terá um anexo com a relação dos mais reconhecidos instrumentos e iniciativas disponíveis para a implementação da responsabilidade social nas organizações, junto com informações básicas sobre sua aplicação e os caminhos para aprofundar o conhecimento sobre cada um.

## INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 fornece um conjunto de orientações sobre como integrar a responsabilidade social nas práticas diárias de organizações de todos os tipos e tamanhos, dos setores privado, público e sem fins lucrativos. A ISO 26000 não é um sistema de gestão e não está vinculada a um processo de certificação, mas oferece elementos que podem ser incorporados aos sistemas de gestão já existentes, e sugere formas de integrar a responsabilidade social nas atividades diárias das organizações. É aplicável a organizações de todo o mundo, mas não deve ser utilizada como fundamento para barreiras comerciais. Fornece uma visão geral das razões que levaram à sua criação, e aborda também o papel da responsabilidade social frente ao Estado, aos desafios sociais e ambientais trazidos pela globalização e pela busca do desenvolvimento sustentável.



Versão abril 2009

Conteúdo adaptado com base no texto ISO 26000

**COMO A ISO 26000 DEFINE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**INTRODUÇÃO**

É a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (o que inclui produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de comportamento **transparente e ético** que:

- Contribua para o desenvolvimento sustentável e o **bem-estar social**;
- Leve em consideração as expectativas das **partes interessadas**;
- Esteja em conformidade com a lei, seja aplicável e consistente com as **normas internacionais** de comportamento;
- Seja integrado em toda a organização e praticado em seus **relacionamentos** (em toda sua esfera de influência).

**PRINCÍPIOS**

É a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (o que inclui produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de comportamento **transparente e ético** que:

- Contribua para o desenvolvimento sustentável e o **bem-estar social**;
- Leve em consideração as expectativas das **partes interessadas**;
- Esteja em conformidade com a lei, seja aplicável e consistente com as **normas internacionais** de comportamento;
- Seja integrado em toda a organização e praticado em seus **relacionamentos** (em toda sua esfera de influência).

**RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Trabalhando com seus Stakeholders

**TEMAS CENTRAIS**

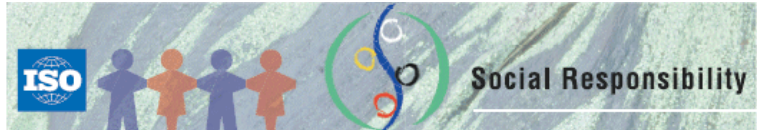
<b>DIREITOS HUMANOS</b> Inclui a verificação de situações e de situações de risco que possam resultar em conflitos: direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais; direitos fundamentais de trabalho; salariais e condições de trabalho; discriminação, calúnia ou qualquer violação das regras voluntárias.	<b>PRÁTICAS DO TRABALHO</b> Refere-se tanto ao trabalho direto quanto ao trabalho indireto, incluindo o emprego e as relações de trabalho; condições de trabalho; promoção social; diálogo social; saúde e segurança ocupacional; desenvolvimento humano dos trabalhadores.	<b>MEIO AMBIENTE</b> Inclui a prevenção de danos ambientais com sustentáveis; prevenção de danos ambientais; utilização de recursos naturais; e os princípios da prevenção, do ciclo de vida, da responsabilidade ambiental, e do "incluir-pagar".	<b>PRÁTICAS LEGIS DE OPELAÇÃO</b> Inclui também a corrupção; desenvolvimento político; responsabilidade econômica; sustentabilidade; proteção de dados; proteção de informações; proteção de propriedade intelectual; e o "incluir-pagar".	<b>CONSUMIDORES</b> Inclui práticas justas de negociação, marketing e promoção; proteção à saúde e à segurança do consumidor; transparência; suporte ao desenvolvimento econômico; proteção de dados; acesso a serviços essenciais; educação e conscientização.
--	--	---	---	--

**IMPLEMENTAÇÃO**

<b>CONSCIENTIZAÇÃO</b> Terceira etapa do processo de implementação da ISO 26000. Envolve a identificação das partes interessadas e a comunicação de seus interesses e necessidades.	<b>INTEGRAÇÃO</b> Terceira etapa do processo de implementação da ISO 26000. Envolve a identificação das partes interessadas e a comunicação de seus interesses e necessidades.	<b>COMUNICAÇÃO</b> Terceira etapa do processo de implementação da ISO 26000. Envolve a identificação das partes interessadas e a comunicação de seus interesses e necessidades.	<b>DEMONSTRAÇÃO</b> Terceira etapa do processo de implementação da ISO 26000. Envolve a identificação das partes interessadas e a comunicação de seus interesses e necessidades.	<b>AVALIANDO O DESEMPENHO</b> Terceira etapa do processo de implementação da ISO 26000. Envolve a identificação das partes interessadas e a comunicação de seus interesses e necessidades.
--	---	--	---	---

“ É a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (incluindo produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento transparente e ético que:

- Contribui para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar social;
- Leva em consideração as expectativas das partes interessadas;
- Está em conformidade com a lei aplicável e é consistente com as normas internacionais de comportamento;
- É integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos, dentro de toda sua esfera de influência.

”

Versão abril 2009

Conteúdo adaptado com base na versão ISO 26000 (2011). Para a versão em português, consultar documento BR142793A.2 no site

## COMO A ISO 26000 DEFINE RESPONSABILIDADE SOCIAL



### INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 trata um conjunto de orientações que contribui para a implementação da responsabilidade social: a prática de todo tipo de organização – empresas, instituições, entidades representativas, organizações governamentais, não-governamentais. Não se trata de um sistema de gestão e não está vinculada a um processo de certificação, mas oferece orientações que podem ser incorporadas aos sistemas de gestão da organização. É aplicável a organizações de todo o mundo, independentemente de sua natureza, e não deve ser utilizada como fundamento para barreiras comerciais. Oferece uma visão geral das ações que devem ser tomadas, e do próprio significado e implicação da responsabilidade social, destacando seu papel na efetivação do desenvolvimento sustentável, a sustentabilidade da organização e a sustentabilidade ambiental, social e econômica aplicadas pela globalização.

É a **responsabilidade** de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (o que inclui produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de comportamento **transparente e ético** que:

- Contribua para o desenvolvimento sustentável e o **bem-estar social**;
- Leve em consideração as expectativas das **partes interessadas**;
- Esteja em conformidade com a lei, seja aplicável e consistente com as **normas internacionais** de comportamento;
- Seja integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos (em toda sua esfera de influência).

### PRINCÍPIOS

**responsabilidade** de atividades que afetam indivíduos, grupos ou a sociedade por meio de suas atividades e as ações. **responsabilidade**: Deveres da parte interessada toda organização sobre fatos que possam afetá-la, de forma direta, indireta ou por meio de terceiros. **responsabilidade ética**: Ação ou omissão que causa ou pode causar danos físicos, psicológicos ou ambientais a uma ou mais partes interessadas ou à sociedade. **transparência**: Como ponto de partida mínimo para ser aceita como necessária, cumprir integralmente as leis de acesso à informação. **normas internacionais**: Atos jurídicos de validade em âmbito internacional, baseados em regulamentações, tratados, acordos, acordos comerciais e acordos multilaterais. **partes interessadas**: Indivíduos, organizações e a sociedade em geral que tenham interesses legítimos e que possam ser afetados por suas atividades ou que possam afetar suas atividades. **transparência**: Como ponto de partida mínimo para ser aceita como necessária, cumprir integralmente as leis de acesso à informação.

### RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conhecer a natureza da sua responsabilidade social é o ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, diretas e indiretas, de lei, regulamentos, contratos, e outras formas de obrigação da vontade coletiva ou fontes para conhecer as exigências e expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica os temas centrais da responsabilidade social, que devem ser considerados na esfera de influência e na cadeia de valor da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Todo este processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com a participação dos stakeholders da organização (as partes interessadas em suas atividades).

### TRABALHANDO COM SEUS STAKEHOLDERS

O envolvimento da organização com as pessoas e entidades que têm interesse identificável em suas atividades (stakeholders ou partes interessadas) é um elemento fundamental da responsabilidade social. Portanto, é importante identificá-las, e que possa ser feito avaliando os temas que terão maior impacto nas atividades da organização e as entidades que têm para isso. Como, em geral, é grande o número de partes interessadas, é preciso estabelecer um canal de diálogo que permita a comunicação de uma dupla, transparente, com respeito à diversidade e à liberdade de manifestação. É preciso também definir prioridades, e que deve ser feito de acordo com a relevância do impacto e dos interesses envolvidos, considerando-se sua contribuição aos objetivos da responsabilidade social e as condições para a organização, para seus stakeholders e para toda a sociedade.

### TEMAS CENTRAIS

A ISO 26000 aborda as múltiplas questões relacionadas à responsabilidade social em sete grandes temas centrais, cada um incluindo vários subtemas. Alguns exemplos – como saúde e segurança, cadeia de valor e questões ambientais – são listados em temas específicos, porém não tratados transversalmente. Cada organização, com seus stakeholders, deverá avaliar as prioridades para sua ação.

<b>DIREITOS HUMANOS</b> , inclui identificação de impactos e de atividades de risco, revisão de conflitos, direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais, direitos fundamentais do trabalho, evitar a discriminação e a discriminação, cuidado com os grupos vulneráveis.	<b>PRÁTICAS DE TRABALHO</b> , refere-se tanto ao emprego direto quanto ao terceirizado e ao trabalho sazonal, inclui emprego e relações de trabalho, condições de trabalho e proteção social, diálogo social, saúde e segurança ocupacional, desenvolvimento de recursos humanos.	<b>MEIO AMBIENTE</b> , inclui prevenção de poluição, uso sustentável de recursos, cuidado e adaptação à mudança climática, proteção e restauração de ambientes naturais. E os princípios de prevenção, do ciclo de vida, da responsabilidade ambiental e do "stakeholder-pagador".	<b>PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO</b> , inclui respeito à conformidade, respeito às regulamentações, conformidade e legislação, justiça, prevenção da responsabilidade social na esfera de influência da organização e respeito aos direitos de propriedade.	<b>CONSUMIDORES</b> , inclui justiça, justiça de negócios, marketing e comunicação, proteção à saúde e à segurança do consumidor, consumo responsável, acesso e suporte pós-venda, respeito às diferenças, proteção de dados, acesso a serviços essenciais, educação e conscientização.	<b>ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b> , investimento com a comunidade, investimento social, desenvolvimento tecnológico, investimento responsável, criação de empregos, proteção de crianças e mídia, prevenção e apoio à saúde, e educação e à cultura.
--	---	--	---	---	---

Toda das processos e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e controle. É um tema específico, pois, ao mesmo tempo, é algo sobre o qual a organização deve agir, e também uma forma de incorporar os princípios da responsabilidade social ao seu modo de agir cotidiano.

### IMPLEMENTAÇÃO

A responsabilidade social deve ser vista como um novo modo de operar todas as atividades da organização, e não como um assunto à parte. Sua integração, sempre que possível, pode e deve ser feita aproveitando-se os processos, as estruturas e os recursos já existentes. Alinhar com a responsabilidade social as características da organização (como sua área de atuação, porte, localização e impactos que gera) é o passo inicial.

<b>CONSCIENTIZAÇÃO</b> , tendo em mente as atividades da responsabilidade social, identificar as partes de maior impacto, definir metas, indicadores e identificá-las para a organização. Priorizar os fatos que são objetivos e mensuráveis, assim como fronteiras dos impactos que são para a organização, considerar todos os stakeholders, que devem participar de todo processo.	<b>INTegração</b> , desenvolver toda a organização para a responsabilidade social, incorporando suas prioridades e práticas no modo, visão e estratégia, bem como em sua comunicação, metas, objetivos e procedimentos. Considerar a capacidade organizacional, sua direção, atividades e demais partes interessadas, considerando todos os stakeholders, que devem participar de todo processo.	<b>COMUNICAÇÃO</b> , deve incluir a divulgação de informações e a prestação de contas das atividades da organização, servindo como apoio ao diálogo e à divulgação de planos e seu acompanhamento. Deve ser precisa, verídica, equilibrada, relevante, transparente e ocorrer em momentos e prazos adequados. Deve considerar as diferenças culturais, com possível adaptação de meios e linguagem.	<b>CREDIBILIDADE</b> , a organização deve praticar a transparência, publicando os resultados relativos aos dados relevantes, reais e compreensíveis, mostrando as limitações da organização e os interesses de seus stakeholders. Considerar o uso de sistemas de certificação. O engajamento com stakeholders também é vital para a credibilidade.	<b>APRENDIZAMENTO</b> , a organização deve considerar seu desenvolvimento contínuo e a responsabilidade social, divulgar aos seus stakeholders, mostrar como a organização monitora suas atividades e os impactos sociais, desenvolvendo os resultados. É importante desenvolver processos que ampliem a confiabilidade das informações e apresentem o acesso com vistas a obter melhores resultados.	<b>RECURSOS HUMANOS</b> , participar de iniciativas promovidas por diferentes partes interessadas da responsabilidade social, com vistas a aumentar e manter a alta ética na relação, fortalecer parcerias e alianças estratégicas e manter relacionamentos de longo prazo com stakeholders. Utilizar conhecimentos, recursos humanos, baseados em orientações e a ação necessárias.
---	--	---	---	---	--

A ISO 26000 terá um anexo com a relação dos mais reconhecidos instrumentos e iniciativas disponíveis para a implantação da responsabilidade social nas organizações, junto com informações básicas sobre sua aplicação e os caminhos para aprofundar o conhecimento sobre cada um.

# PRINCÍPIOS

**Responsabilidade (ou accountability):** Assumir voluntariamente as responsabilidades pelas consequências de suas ações e decisões, respondendo pelos seus impactos na sociedade e no meio ambiente, e prestando contas a seus órgãos de governança e demais partes interessadas.

**Transparência:** Oferecer às partes interessadas – de forma acessível, compreensível e em prazos adequados – todas as informações sobre fatos que possam afetá-las.

**Comportamento ético:** Agir de modo aceito como correto pela sociedade, e de forma consistente com as normas internacionais de comportamento, não impondo ou fazendo a outros o que não aceitaria para si.

**Consideração pelas partes interessadas (ou stakeholders):** Ouvir, considerar e responder aos interesses das pessoas ou entidades que tenham um interesse identificável nas atividades da organização.

**Legalidade:** Como ponto de partida mínimo para ser socialmente responsável, cumprir integralmente as leis do local onde está operando.

**Normas internacionais de comportamento:** Adotar prescrições de tratados e outros acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, mesmo que ainda não obrigada por lei.

**Direitos humanos:** Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos, cuidando para que as atividades da organização não os agridam direta ou indiretamente, e zelando pelo ambiente econômico, social e natural que requerem.



Conteúdo adaptado com base na versão WDAL da ISO 26000 (junho 2005). Para a continuação original, consultar documento N142(W34.2) on site

## COMO A ISO 26000 DEFINE RESPONSABILIDADE SOCIAL



### INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 trata um conjunto de orientações que contribui para a compreensão da responsabilidade social na prática de todo tipo de organização: empresas, instituições, entidades representativas, organizações governamentais, não-governamentais. Não se trata de um sistema de gestão e não será vinculada a um processo de certificação, mas sim uma orientação que pode ser incorporada aos sistemas de gestão já existentes, sugerindo formas de integrar a responsabilidade social às atividades centrais da organização. É aplicável a organizações de todo o mundo, independentemente de sua natureza, e não deverá ser vista como limitadamente para comércio, comercial. Oferece uma visão geral das ações que levaram à sua criação, e do próprio significado e implicação da responsabilidade social, destacando seu papel na efetivação do desenvolvimento sustentável, a necessidade da separação dos direitos sociais e ambientais específicos por globalização.

É a **responsabilidade** de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (o que inclui produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de comportamento **transparente e ético** que:

- Contribua para o desenvolvimento sustentável e o **bem-estar social**;
- Leve em consideração as expectativas das **partes interessadas**;
- Esteja em conformidade com a lei, seja aplicável e consistente com as **normas internacionais de comportamento**;
- Seja integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos (em toda sua esfera de influência).

### PRINCÍPIOS

**Responsabilidade:** Os stakeholders devem reconhecer e serem responsáveis por todas as consequências de suas ações.  
**Transparência:** Oferece às partes interessadas todas as informações sobre como são tomadas decisões, de forma aberta, compreensível e em prazo adequado.  
**Compreensão mútua:** Ajuda de modo amplo como causa para sociedade, sem ignorar ou fazer algo contra o que os stakeholders têm expectativas éticas e legais.  
**Contribuição pelas partes interessadas:** As organizações devem reconhecer as expectativas das partes interessadas e trabalhar em conjunto para alcançar os objetivos de longo prazo.  
**Legalidade:** Cada parte de perfil nichado para ser cada vez mais responsável, sempre integrando as leis de cada contexto operacional.  
**Normas internacionais:** Adotar princípios de práticas e normas internacionais, baseadas em regulamentações locais, mesmo que ainda não estejam por lei.  
**Objetivos claros:** Estabelecer a importância e a urgência das atividades humanas, incluindo para que as atividades da organização não se tornem fontes de poluição, impactos ambientais negativos, saúde e segurança que requerem

### RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conhecer a extensão da sua responsabilidade social é o ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, diretas e indiretas, de leis, regulamentos, contratos, e outras formas de expressão da vontade coletiva são fontes para conhecer as exigências e expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica as bases centrais da responsabilidade social, que devem ser consideradas na esfera de influência e na cadeia de valor da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Todo este processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com a participação dos stakeholders da organização (as partes interessadas em suas atividades).

### TRABALHANDO COM SEUS STAKEHOLDERS

O envolvimento da organização com as pessoas e entidades que têm interesse identificável em suas atividades (stakeholders ou partes interessadas) é um elemento fundamental de responsabilidade social. Portanto, é importante identificá-las, e que possa ser feita avaliando quem está sujeito aos impactos das atividades da organização e os interesses que isto gera. Como, em geral, é grande o número de partes interessadas, é preciso estabelecer canais de diálogo que permitam a comunicação de modo claro, transparente, com respeito à diversidade e à liberdade de manifestação. É preciso também definir prioridades, o que deve ser feito de acordo com a relevância do impacto e dos interesses envolvidos, considerando sua contribuição aos objetivos da responsabilidade social e as necessidades para a organização, para seus stakeholders e para toda a sociedade.

### TEMAS CENTRAIS

# RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conhecer a extensão de sua responsabilidade social é o ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades diretas e indiretas. Ela também deve considerar três tipos de relações: entre a organização e a sociedade, entre a organização e as partes interessadas e entre as partes interessadas e a sociedade em geral. As leis, regulamentos, contratos, e outras formas de expressão da vontade coletiva são fontes para conhecer as exigências e expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica os temas centrais de responsabilidade social, que devem ser considerados na esfera de influência e na cadeia de valor da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Todo este processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com a participação dos stakeholders da organização (as partes interessadas em suas atividades).

A ISO 26000 aborda as seguintes questões relacionadas cadeia de valor e questões econômicas – não tem um tom

**DIREITOS HUMANOS,** inclui identificação de impactos e de situações de risco; resolução de conflitos; direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais; direitos fundamentais do trabalho; evitar a discriminação e a discriminação; cuidado com os grupos vulneráveis.

**PRÁTICAS DO TRABALHO** refere-se tanto ao regime de trabalho quanto ao sistema, inclui aspectos relações de trabalho; condições de trabalho e proteção social; diálogo social; saúde e segurança ocupacional; desenvolvimento pessoal dos trabalhadores.

trata dos processos e estruturas de tomada de decisão, de

A responsabilidade social deve ser vista como um novo aproveitamento de processos, de estruturas e de recursos

**COMPREENSÃO** trata um aspecto da responsabilidade social. Identificar os aspectos dos temas centrais mais relevantes e identificá-los para a organização. Não há um limite para esse objetivo e necessariamente, assim como frente aos impactos que são para as partes interessadas, que devem participar de todo processo.

**INTERRUPÇÃO** descrevem toda a organização para a responsabilidade social, incorporando suas práticas e processos no modo, onde necessário, bem como as suas políticas, metas, estratégias e procedimentos. Identificar e explicar as expectativas, o que deve ser feito pela organização, e incluir stakeholders no processo.

A ISO 26000 terá um anexo com a relação social na organizações, junto com infor



Conteúdo adaptado com base no versão BR-11 da ISO 26000 (junho 2005). Para a versão original, consultar documento BR11260002 em anexo

# COMO A ISO 26000 DEFINE RESPONSABILIDADE SOCIAL



## INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 faz um conjunto de orientações que contribui para a harmonização da responsabilidade social de todas as partes da organização - empresa, fornecedores, entidades representativas, organizações governamentais e não-governamentais. Não se trata de um sistema de gestão e não está vinculada a um processo de certificação, mas oferece orientações que podem ser incorporadas aos sistemas de gestão já existentes, apoiando o papel de integrar a responsabilidade social às atividades centrais da organização. É aplicável a organizações de todo o mundo, independentemente de sua natureza, incluindo as empresas comerciais. Oferece uma visão geral das questões que tornaram a sua criação, e do caráter significativo e as implicações da responsabilidade social, destacando seu papel na obtenção do desenvolvimento sustentável, e a necessidade de superação das barreiras sociais e ambientais impedidoras da globalização.

É a **responsabilidade** de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades (o que inclui produtos, serviços e processos) na sociedade e no meio ambiente, por meio de comportamento **transparente e ético** que:

- Contribua para o desenvolvimento sustentável e o **bem-estar social**;
- Leve em consideração as expectativas das **partes interessadas**;
- Esteja em conformidade com a lei, seja aplicável e consistente com as **normas internacionais** de comportamento;
- Seja integrado em toda a organização e praticado em seus relacionamentos (em toda sua esfera de influência).

## PRINCÍPIOS

**Responsabilidade** (do verbo *responsare*): assumir responsabilidade e estar se respondendo por todas as consequências de suas ações.

**Transparente**: oferecer às partes interessadas todas as informações sobre fatos que possam afetá-las, de forma honesta, compreensível e não-provocadora.

**Comportamento ético**: agir de modo honesto e correto para a sociedade, sem tentar ou fazer qualquer coisa que prejudique ou cause danos físicos ou psicológicos a outros indivíduos.

**Contribuição** (para partes interessadas) (do verbo *contribuere*): Quer se considere os interesses das pessoas ou entidades e tomar um interesse identificável nas atividades de outra parte.

**Legalidade**: Como parte de todas as ações que se consideram necessárias, cumprir integralmente as leis de todo o mundo aplicáveis.

**Normas internacionais**: Adotar princípios de conduta, normas e práticas internacionais harmonizadas. É responsávelidade social, mesmo quando não obrigatória por lei.

**Objetivos Harmonios**: Estabelecer a harmonização e a integração das atividades humanas, visando para que as atividades da organização não se prejudiquem mutuamente, e que os objetivos econômicos, sociais e ambientais não se prejudiquem mutuamente.

## RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conhecer a natureza de sua responsabilidade social é o ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, diretos e indiretos. As leis, regulamentações, contratos, e outras formas de expressão da vontade coletiva são fontes para conhecer as exigências e expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica os temas centrais da responsabilidade social que devem ser considerados na esfera de influência e no âmbito de valor da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Todo esse processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com a participação dos stakeholders da organização (as partes interessadas em suas atividades).

## TRABALHANDO COM SEUS STAKEHOLDERS

O envolvimento da organização com as pessoas e entidades que têm interesses identificáveis em suas atividades (*stakeholders* ou partes interessadas) é um elemento indissociável da responsabilidade social. Portanto, é importante identificá-las, o que pode ser feito avaliando as quem está sujeito aos impactos das atividades da organização e os interesses que isto gera. Como, em geral, é grande o número de partes interessadas, é preciso estabelecer amplos canais de diálogo que permitam a comunicação de mão dupla, transparente, com respeito à diversidade e à liberdade de manifestação. É preciso também definir prioridades, o que deve ser feito de acordo com a relevância do impacto e dos interesses envolvidos, considerando os objetivos dos stakeholders da responsabilidade social e as prioridades para a organização, para seus stakeholders e para toda a sociedade.

## TEMAS CENTRAIS

A ISO 26000 aborda as seguintes questões relacionadas à responsabilidade e âmbito de esfera de influência econômica - sociais em temas específicos, por meio de:

- DIREITOS HUMANOS**, inclui verificação de violações e de situações de risco; resolução de conflitos; direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais; direitos fundamentais do trabalho; evitar a discriminação e a discriminação; cuidar com os grupos vulneráveis.
- PRÁTICAS DE TRABALHO**, refere-se tanto ao emprego direto quanto ao terceirizado e ao trabalho autônomo, inclui emprego e relações de trabalho; condições de trabalho e proteção social; diálogo social; saúde e segurança ocupacional; desenvolvimento humano dos trabalhadores.
- MEIO AMBIENTE**, inclui as poluições ou danos ambientais; adaptação climática; impactos naturais; E4; preservação; da diversidade ambiental; PM.

Trata dos processos e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e de incorporar os Princípios.

A responsabilidade social deve ser vista como um novo modo de operar todas as atividades e os processos, as estruturas e os recursos já existentes. Nota:

- COMPREENSÃO**: Ter um conhecimento da responsabilidade social, identificar os aspectos de maior relevância e definir ações para a organização. Não há um tratado em seus objetivos e necessidades, assim como trata os impactos que são para e aos interesses de seus stakeholders, que devem participar de todo processo.
- INTEGRAÇÃO**: Integrar toda a organização para a responsabilidade social, incorporando suas prioridades e práticas em suas, visão e estratégia, bem como em suas políticas, metas, rituais e procedimentos. Considerar a natureza integrada, alta direção, atividades e demais práticas internas. Considerar toda a organização, e incluir stakeholders no processo.
- COMUNICAÇÃO**: Deve incluir a divulgação de canais de comunicação, a adoção de canais de comunicação, a adoção de canais de comunicação, a adoção de canais de comunicação.

A ISO 26000 terá um anexo com a relação dos mais reconhecidos social na organizações, junto com informações básicas

# TRABALHANDO COM SEUS STAKEHOLDERS

O envolvimento da organização com as pessoas e comunidades que têm interesses identificáveis em suas atividades (*stakeholders* ou partes interessadas) é um elemento indissociável da responsabilidade social. Portanto, é importante identificá-las, estabelecendo relacionamentos para avaliar quem está sujeito aos impactos das atividades e decisões da organização e, finalmente, considerar esses interesses ao tomar decisões. Como, em geral, é grande o número de partes interessadas, é preciso estabelecer amplos canais de diálogo que permitam a comunicação de mão dupla, transparente, com respeito à diversidade e à liberdade de manifestação. É preciso definir prioridades, e isso deve ser feito de acordo com a relevância do impacto e dos interesses envolvidos. Também é importante considerar a contribuição desses interesses para os objetivos da responsabilidade social e seus benefícios para a organização, para seus *stakeholders*, e para a sociedade em geral.



Versão abril 2009





# TEMAS CENTRAIS

## COMO A ISO 26000 DEFINE RESPONSABILIDADE SOCIAL



### INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 trata um conjunto de orientações que contribuem para a harmonização da responsabilidade social às práticas de todos os tipos de organizações: empresas, instituições, entidades representativas, organizações governamentais não-governamentais. Não se trata de um sistema de gestão e não está vinculada a um processo de certificação, mas oferece orientações que podem ser incorporadas aos sistemas de gestão já existentes, apoiando o papel de integrar a responsabilidade social às atividades centrais da organização. É aplicável a organizações de todo o mundo, independentemente de sua natureza, incluindo as entidades sem fins lucrativos e organizações comerciais. Possui uma visão geral das áreas que tiveram a sua criação, e do papel importante e implicação da responsabilidade social, destacando seu papel na obtenção do desenvolvimento sustentável, e a necessidade de integração das dimensões sociais e ambientais empurradas pela globalização.

### RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conhecer a natureza de sua responsabilidade social é ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, diretos e indiretos. As leis, regulamentos, contratos, e outras formas de expressão da vontade coletiva são fontes para conhecer as exigências e expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica os temas centrais da responsabilidade social, que devem ser considerados no âmbito de influência e no âmbito de valor da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Todo esse processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com a participação dos stakeholders da organização (as partes interessadas em suas atividades).

1

**DIREITOS HUMANOS**  
Inclui reconhecimento e respeito pelos direitos humanos; grupos vulneráveis; direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais e direitos fundamentais do trabalho. Também evitar a cumplicidade e discriminação; aplicar *due diligence* (ou "devido cuidado"); resolver queixas, e verificar obrigações e situações de risco.

2

**PRÁTICAS DO TRABALHO**  
Refere-se tanto ao emprego direto quanto ao trabalho terceirizado e ao trabalho autônomo. Inclui emprego e relações de trabalho; condições de trabalho e proteção social; diálogo social; saúde e segurança ocupacional; desenvolvimento humano e treinamento no ambiente de trabalho.

3

**MEIO AMBIENTE**  
Inclui prevenção da poluição; uso sustentável de recursos; mudanças climáticas (mitigação e adaptação); proteção do meio ambiente e restauração dos habitats naturais. Também inclui os princípios: da precaução, da responsabilidade ambiental, da gestão de risco ambiental e do "poluidor pagador".

### TEMAS CENTRAIS

A ISO 26000 organiza as múltiplas questões relacionadas à responsabilidade social em sete grandes temas centrais, cada um de vários e variados aspectos – são temas específicos, porém tratados transversalmente. Cada um

<b>DIREITOS HUMANOS</b> Inclui prevenção da poluição e de situações de risco; resolução de conflitos; diálogo social; parcerias, acordos, mediação e arbitragem; direitos fundamentais do trabalho; evitar a cumplicidade e a discriminação; cuidar com os grupos vulneráveis.	<b>PRÁTICAS DO TRABALHO</b> Referem-se tanto ao emprego direto quanto ao trabalho terceirizado e ao trabalho autônomo, incluído emprego e relações de trabalho; condições de trabalho e proteção social; diálogo social; saúde e segurança ocupacional; desenvolvimento humano dos trabalhadores.	<b>MEIO AMBIENTE</b> Inclui prevenção da poluição; uso sustentável de recursos; condições e adaptação às mudanças climáticas; prevenção e restauração do ambiente natural; T e as práticas de prevenção, da ciclo de vida, da responsabilidade ambiental, e do "poluidor pagador".	<b>PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO</b> Inclui anticorrupção; envolvimento político responsável; competição leal; promoção da responsabilidade social na esfera de influência e respeito aos direitos de propriedade.	<b>QUESTÕES DE CONSUMO</b> Inclui práticas claras e leis de marketing, com informações objetivas e imparciais, e práticas contratuais justas; proteção da saúde e segurança dos consumidores; consumo sustentável; serviço e suporte pós-fornecimento; resolução de queixas e conflitos; privacidade e proteção de dados; acesso a serviços essenciais; educação e conscientização.	<b>ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E DESENVOLVIMENTO</b> Inclui envolvimento com a comunidade; investimento social; desenvolvimento e acesso tecnológico; criação de empregos e desenvolvimento de competências; geração de riqueza e renda; promoção e apoio à saúde, à educação e à cultura.
---	--	---	---	--	--

trata dos processos e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e controle. É um tema especial, pois, ao mesmo tempo, é algo sobre o qual a organização deve

4

**PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO**  
Inclui anticorrupção; envolvimento político responsável; competição leal; promoção da responsabilidade social na esfera de influência e respeito aos direitos de propriedade.

5

**QUESTÕES DE CONSUMO**  
Inclui práticas claras e leis de marketing, com informações objetivas e imparciais, e práticas contratuais justas; proteção da saúde e segurança dos consumidores; consumo sustentável; serviço e suporte pós-fornecimento; resolução de queixas e conflitos; privacidade e proteção de dados; acesso a serviços essenciais; educação e conscientização.

6

**ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E DESENVOLVIMENTO**  
Inclui envolvimento com a comunidade; investimento social; desenvolvimento e acesso tecnológico; criação de empregos e desenvolvimento de competências; geração de riqueza e renda; promoção e apoio à saúde, à educação e à cultura.

### IMPLEMENTAÇÃO

A responsabilidade social deve ser vista como um novo modo de operar todas as atividades da organização, e não como um assunto à parte. Sua integração, sempre que possível, deve ser feita em todos os processos, atividades e recursos já existentes. Relacionar com a responsabilidade social as características da organização (como sua área de atuação) que geram o maior impacto é o passo inicial.

<b>COMPREENSÃO</b> Ter uma visão da responsabilidade social. Identificar os aspectos de maior impacto social, econômico e ambiental para a organização. Priorizar os temas que tenham maior impacto social, econômico e ambiental. Definir os objetivos e prioridades para a implementação da responsabilidade social.	<b>INTEGRAÇÃO</b> Incorporar toda a responsabilidade social, incorporando suas prioridades e práticas nos planos, visões e estratégias, bem como em suas políticas, metas, rituais e procedimentos. Comunicar e comunicar-se com os stakeholders, obter o apoio, a compreensão e o comprometimento dos stakeholders e da organização, e incluir a responsabilidade social em todos os processos.	<b>COMUNICAÇÃO</b> Ter uma visão e divulgação de informações e a prestação de contas dos stakeholders da organização, servindo como agente de diálogo, e divulgação da visão e sua implementação. Isso pode ser feito por meio de relatórios, reuniões, eventos, campanhas e outras atividades. Deve considerar as diversas necessidades, com pontos de contato e canais de comunicação.	<b>CREDIBILIDADE</b> A organização deve praticar a transparência, publicando os resultados relativos com dados relevantes, claros e compreensíveis, mostrando as informações da organização e os resultados de suas atividades. Considerar o uso de sistemas de certificação ou outros mecanismos de orientação ao consumidor. O comprometimento com stakeholders também é vital para a credibilidade.	<b>APRESENTAMENTO</b> A organização deve comunicar sua visão de responsabilidade social, divulgar sua missão e usar indicadores apropriados que demonstrem o progresso das atividades e os impactos sociais, econômicos e ambientais. Desenvolver processos que permitam a comunicação das informações e apresentá-las à gestão com vistas a obter melhores resultados.
---	---	---	---	--

A ISO 26000 terá um anexo com a relação dos mais reconhecidos instrumentos e iniciativas disponíveis para a implementação da responsabilidade social nas organizações, junto com informações básicas sobre sua aplicação e os caminhos para aprofundar o conhecimento

7

**GOVERNANÇA ORGANIZACIONAL**  
Trata dos processos e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e controle interno da organização. É um tema especial, sobre o qual a organização deve agir (os processos e estruturas), ao mesmo tempo, usar como um meio de integrar os princípios e práticas da responsabilidade social nas atividades da organização.



# IMPLEMENTAÇÃO

Conteúdo adaptado com base na versão BR-1 da ISO 26000 (junho 2006). Para a versão original, consultar documento BR127934.2 em PDF

## COMO A ISO 26000 DEFINE RESPONSABILIDADE SOCIAL

**INTRODUÇÃO**

A norma ISO 26000 faz um conjunto de orientações que apontam para a implementação da responsabilidade social na prática de todos os tipos de organizações: empresas, associações, entidades representativas, organizações governamentais e não-governamentais. Não se trata de um sistema de gestão e não está vinculada a um processo de certificação, mas oferece orientações que podem ser incorporadas aos sistemas de gestão já existentes, apoiando o papel de integrar a responsabilidade social às atividades centrais da organização. É aplicável a organizações de todo o mundo, independentemente de sua natureza, incluindo as entidades sem fins lucrativos para benefícios comunitários. Oferece uma visão geral das coisas que devem ser feitas e do porquê, e dá exemplos de como implementar a responsabilidade social, destacando seu papel na obtenção do desenvolvimento sustentável, e a necessidade de separação das questões sociais e ambientais específicas da organização.

**PRINCÍPIOS**

**Responsabilidade:** Os responsáveis devem reconhecer, medir e gerenciar os impactos por meio da identificação e sua ação.

**Transparência:** Compartilhar as partes interessadas todas as informações sobre fatos que possam afetar, de forma direta, indireta ou potencialmente, a sua organização, compreendendo seu processo decisório.

**Comportamento ético:** Agir de modo honesto e com boa fé, incluindo, sem limitação, não fazer nada que possa prejudicar a integridade física ou psicológica de qualquer indivíduo ou grupo, ou a dignidade humana, ou a integridade do meio ambiente.

**Equidade:** Como parte de suas atividades para ser mais equitativa, sempre proporcionar ao uso de sua influência.

**Normas Internacionais:** Adotar princípios de práticas e normas internacionais, nacionais e regionais, bem como padrões de melhores práticas.

**Objetivos:** Estabelecer e implementar e a curto e a longo prazo, objetivos, incluindo os que se referem à organização, não se referem às organizações, a nível de atividades específicas, ou à natureza que se refere ao seu stakeholder e para toda a sociedade.

**RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Conhecer a natureza de sua responsabilidade social é o ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, diretos e indiretos. As leis, regulamentações, contratos, e outras formas de expressão da vontade coletiva são fontes para conhecer as expectativas e expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica os temas centrais da responsabilidade social, que devem ser considerados na esfera de influência e no âmbito de valor da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Todo esse processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com a participação dos stakeholders da organização (as partes interessadas ou partes afetadas).

**TRABALHANDO COM SEUS STAKEHOLDERS**

O reconhecimento da organização com as pessoas e entidades que são interessadas (identificadas em suas atividades (atribuições ou partes interessadas)) é um elemento fundamental da responsabilidade social. Portanto, é importante identificá-las, o que pode ser feito analisando as questões mais relevantes para a organização e os interesses que são mais importantes para elas. Como, por exemplo, a grande e o número de partes interessadas, o grau de influência, o canal de diálogo que permite a comunicação de mão dupla, transparente, com respeito à diversidade e à liberdade de manifestação. É preciso também fazer priorização, o que deve ser feito de acordo com a natureza do impacto e dos interesses envolvidos, considerando sua contribuição aos objetivos da responsabilidade social e as expectativas para a organização, para seus stakeholders e para toda a sociedade.

**TEMAS CENTRAIS**

A ISO 26000 organiza as múltiplas questões relacionadas à responsabilidade social em sete grandes temas centrais, cada um incluindo vários subtemas. Alguns exemplos – como saúde e segurança, código de ética e questões ambientais – são temas específicos, pelo menos transverbiais. Cada organização, com seus stakeholders, deverá avaliar sua prioridade para sua ação.

<b>DEITOS HUMANOS,</b> Inclui a verificação de migração e de situações de risco; resolução de conflitos; direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais; direitos fundamentais do trabalho; evitar a discriminação e a discriminação; cuidar com os grupos vulneráveis.	<b>PRÁTICAS DE TRABALHO,</b> Inclui a luta por emprego decente quando se trata de trabalho autônomo, inclusão e integração de pessoas com deficiência, condições de trabalho e proteção social; diálogo; evitar a discriminação e a discriminação; cuidar com os grupos vulneráveis.	<b>MEIO AMBIENTE,</b> Inclui a prevenção da poluição; uso sustentável de recursos; saúde e adaptação às mudanças climáticas; proteção e restauração do ambiente natural; e os princípios de prevenção, de ciclo de vida, de responsabilidade ambiental e de "poluidor-pagador".	<b>PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO,</b> Inclui a adoção de práticas responsáveis; o cumprimento e a aplicação das leis; a promoção da responsabilidade social na esfera de influência da organização e respeito aos direitos do consumidor.	<b>CONSUMIDORES</b> Inclui a prática justa de negócios; marketing e comunicação; proteção à saúde e à segurança do consumidor; consumo sustentável; serviço e suporte pós-venda; respeito à privacidade e proteção de dados; acesso a serviços essenciais; educação e conscientização.	<b>ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b> Inclui o envolvimento com a comunidade; investimento social; desenvolvimento sustentável; capacitação; responsabilidade; criação de empregos; geração de riqueza e criação de empregos e apoio à saúde e educação e cultura.
--	---	--	--	---	--

Trata dos processos e estruturas de tomada de decisão, delegação de poder e controle. É um tema especial, pois, ao mesmo tempo, é algo sobre o qual a organização deve agir, e também uma forma de incorporar os princípios da responsabilidade social ao seu modo de agir cotidiano.

## IMPLEMENTAÇÃO

A responsabilidade social deve ser vista como um novo modo de operar todas as atividades da organização, e não como um assunto à parte. Sua integração, sempre que possível, pode e deve ser feita aproveitando-se os processos, as estruturas e os recursos já existentes. Relacionar com a responsabilidade social as características da organização (como sua área de atuação, porte, localização e legados que gerou) é o passo inicial.

<b>COMPREENSÃO</b> Ter uma visão clara da responsabilidade social. Identificar os aspectos de maior relevância para a organização. Priorizar os temas mais importantes e necessários, assim como fronteiras dos impactos que são para e aos stakeholders, que devem participar de todo processo.	<b>INTEGRAÇÃO</b> Incorporar toda a responsabilidade social, incorporando seus princípios e práticas na missão e visão estratégica, incluindo avaliação de desempenho da organização e de seus membros. Buscar o comprometimento dos funcionários, alta direção, acionistas e demais públicos internos. Considerar toda a organização, e incluir os stakeholders em todos os passos do processo.	<b>COMUNICAÇÃO</b> Deve incluir a divulgação de informações e a prestação de contas das atividades da organização, servindo como apoio ao diálogo e à divulgação de planos, e seu acompanhamento. Deve ser precisa, compreensível, completa, relevante, acessível, equilibrada e ocorrer em tempo e prazos adequados. Deve considerar os diversos interesses e habilidades dos stakeholders, com possível adaptação de meios e de linguagem.	<b>CREDIBILIDADE</b> A organização deve colocar em prática a transparência, publicando regularmente relatórios com dados relevantes, úteis e compreensíveis, mostrando os impactos da organização e os interesses de seus stakeholders. Considerar o uso de sistemas de orientação ou certificação, e também sistemas de coleta e relato de manifestações das partes interessadas, sem medo de represálias. O engajamento e o diálogo com os stakeholders também é vital para gerar confiança e reforçar a credibilidade.	<b>APERFEIÇOAMENTO</b> A organização deve monitorar, avaliar e rever seu desempenho quanto à responsabilidade social, divulgando os resultados, divulgando os resultados. É importante desenvolver processos que ampliem a confiabilidade das informações e aperfeiçoem a gestão com vistas a obter melhores resultados.	<b>FERRAMENTAS</b> Orientação quanto à identificação, seleção e adoção de iniciativas voluntárias promovidas (ou ferramentas desenvolvidas) por diferentes agentes, para a disseminação da responsabilidade social. Utilizar esse apoio e ferramentas adequadamente e quando necessário, a fim de cooperar e manter-se atualizada sobre as mais recentes técnicas e meios gerenciais disponíveis. Selecionar as iniciativas e ferramentas mais adequadas para a organização.
---	---	---	--	---	---

A ISO 26000 terá um anexo com a relação dos mais reconhecidos instrumentos e iniciativas disponíveis para a implementação da responsabilidade social em organizações, junto com informações básicas sobre sua aplicação e os caminhos para aprofundar o conhecimento sobre cada um.

1

### COMPREENSÃO

Identificar os aspectos de cada um dos temas centrais que sejam mais relevantes e significativos para a organização ou no que diz respeito à responsabilidade social. Priorizá-los com base nos objetivos e necessidades da organização, assim como frente aos impactos que ela gera e aos interesses de seus stakeholders, que também devem participar de todo o processo. Avaliar a esfera de influência da organização, e os meios de usá-la para disseminar a responsabilidade social.

2

### INTEGRAÇÃO

Direcionar toda a organização para a responsabilidade social, incorporando seus princípios e práticas na missão e visão estratégica. Incorporar também em seus objetivos, políticas, procedimentos, sistemas e cultura organizacional, incluindo avaliação de desempenho da organização e de seus membros. Buscar o comprometimento dos funcionários, alta direção, acionistas e demais públicos internos. Considerar toda a organização, e incluir os stakeholders em todos os passos do processo.

3

### COMUNICAÇÃO

Deve incluir a divulgação de informações e a prestação de contas das atividades da organização, servindo como apoio ao diálogo e à divulgação de planos, e seu acompanhamento. Deve ser precisa, compreensível, completa, relevante, acessível, equilibrada e ocorrer em tempo e prazos adequados. Deve considerar os diversos interesses e habilidades dos stakeholders, com possível adaptação de meios e de linguagem.

4

### CREDIBILIDADE

A organização deve colocar em prática a transparência, publicando regularmente relatórios com dados relevantes, úteis e compreensíveis, mostrando os impactos da organização e os interesses de seus stakeholders. Considerar o uso de sistemas de orientação ou certificação, e também sistemas de coleta e relato de manifestações das partes interessadas, sem medo de represálias. O engajamento e o diálogo com os stakeholders também é vital para gerar confiança e reforçar a credibilidade.

5

### APERFEIÇOAMENTO

A organização deve monitorar, avaliar e rever seu desempenho quanto à responsabilidade social, divulgando os resultados, divulgando os resultados. É importante desenvolver processos que ampliem a confiabilidade das informações e aperfeiçoem a gestão com vistas a obter melhores resultados.

6

### FERRAMENTAS

Orientação quanto à identificação, seleção e adoção de iniciativas voluntárias promovidas (ou ferramentas desenvolvidas) por diferentes agentes, para a disseminação da responsabilidade social. Utilizar esse apoio e ferramentas adequadamente e quando necessário, a fim de cooperar e manter-se atualizada sobre as mais recentes técnicas e meios gerenciais disponíveis. Selecionar as iniciativas e ferramentas mais adequadas para a organização.

## ANEXO

A ISO 26000 tem um anexo, incluindo uma lista com exemplos de iniciativas voluntárias e ferramentas amplamente reconhecidas e disponíveis para apoiar a integração da responsabilidade social nas atividades de uma organização. Cada exemplo listado está conectado aos temas centrais e aspectos de integração pertinentes, com informações básicas sobre suas origens, governança, aplicações, e website para mais detalhes.

A ISO 26000 define a responsabilidade social como a obrigação da organização de tomar decisões e agir de maneira ética e transparente, promovendo o bem-estar da sociedade e o desenvolvimento sustentável. Isso inclui a consideração dos interesses de todas as partes interessadas da organização, incluindo os interesses das gerações futuras.

**RECONHECENDO SUA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Definir a natureza e o escopo da responsabilidade social é o ponto de partida. Para isso, a organização deve considerar os impactos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, produtos e serviços. Isso inclui a identificação dos stakeholders e a compreensão das expectativas da sociedade. A ISO 26000 indica que a natureza e o escopo da responsabilidade social devem ser determinados no contexto da natureza e do tamanho da organização, incluindo, por exemplo, seus fornecedores, parceiros comerciais, distribuidores e clientes. Todo esse processo será mais rico, efetivo e legítimo se for feito com a participação dos stakeholders da organização (as partes interessadas em suas atividades).

The "X" mark indicates that the initiative/tool refers to at least one aspect or issue included in the corresponding sub-clause. It is not a sign of compatibility with, or endorsement by, ISO 26000

ORGANIZATION INITIATIVE OR TOOL (Listed by organization in alphabetical order under each section)	CORE SUBJECTS*							PRACTICES FOR INTEGRATING SOCIAL RESPONSIBILITY*							
	6.2 OG	6.3 HR	6.4 Lab	6.5 Env	6.6 FOP	6.7 Con	6.8 CID	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7
Social Accountability International (SAI)	X	X	X		X			X	X			X	X	X	X
Transparency International (TI) Various tools	X				X			X						X	X

**Additional information**  
(includes brief objective description of the initiative/tool; stakeholder participation in its governance; its target audience and conditions for access; whether it is for certification or not; and a website for further information)

**Social Accountability International (SAI)**  
Multi-stakeholder organization addressing supply chain labour practices. Sets auditable SA 8000 standard for workplaces. An independent organization, Social Accountability Accreditation Services (SAIS), accredits providers of certification to SAI 8000. SAI produces the Handbook for Implementing a Socially Responsible Supply Chain Management System and other tools. Organizes conferences and training on supply chain labour issues.  
[www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)

**Transparency International (TI) Various tools**  
Global NGO that seeks to counter corruption. Provides tools and data for companies, specific economic sectors and government agencies. Examples of tools include:  
• The Integrity Pact  
• Business principles for countering bribery  
• A corruption fighter toolkit  
[www.transparency.org](http://www.transparency.org)

\*ISO 26000 sub-clauses index: 6.2 Organizational governance; 6.3 Human rights; 6.4 Labour practices; 6.5 Environment; 6.6 Fair operating practices; 6.7 Consumer issues; 6.8 Community involvement and development; 5.2 Recognizing social responsibility; 5.3 Stakeholder identification and engagement; 7.2 The relationship of an organization's characteristics to social responsibility; 7.3 Understanding the social responsibility of an organization; 7.4 Practices for integrating social responsibility throughout an organization; 7.5 Communication on social responsibility; 7.6 Enhancing credibility regarding social responsibility; 7.7 Reviewing and improving an organization's actions and practices related to social responsibility.

**TEMAS CENTRAIS**

A ISO 26000 aborda as seguintes questões relacionadas à responsabilidade social em sete grandes temas centrais, cada um incluindo vários aspectos de nível e questões específicas – são temas em termos específicos, porém não tratados transversalmente. Cada organização, com suas práticas próprias, deve abordar cada um desses temas centrais.

- OBJETOS HUMANOS:** inclui a identificação de situações de risco, prevenção de conflitos de interesses, práticas comerciais, políticas, acordos, relações e cultura; direito fundamental de trabalho; evitar a discriminação e a discriminação; diálogo com os grupos vulneráveis.
- PRÁTICAS DE TRABALHO:** melhorar tanto as condições de trabalho quanto a produtividade; condições de trabalho e práticas sociais; diálogo social; saúde e segurança ocupacional; desenvolvimento humano dos trabalhadores.
- MIO AMBIENTE:** inclui prevenção da poluição; uso sustentável de recursos; avaliação e redução da pegada ambiental; proteção e restauração do ambiente natural; e as práticas de prevenção do ciclo de vida, da responsabilidade ambiental, e de "polluter pays".
- PRÁTICAS DE OPERAÇÃO:** inclui combate à corrupção; desenvolvimento prático responsável; cumprimento e respeito justos; promoção da responsabilidade social no setor de influência da organização e respeito aos direitos de propriedade.

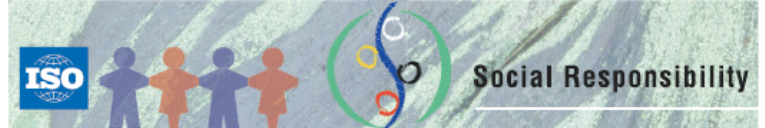
Toda essa estrutura de tomada de decisão, delegação de poder e controle, é um tema especial, pois, ao mesmo tempo, é algo a incorporar os Princípios da responsabilidade social de sua maneira de agir cotidiana.

**IMPLEMENTAÇÃO**

A responsabilidade social deve ser vista como um novo modo de operar todas as atividades da organização, e não como um aspecto à parte, acrescentado ao processo, às estruturas e às recursos já existentes. Relacionar com a responsabilidade social as características da organização que geram o maior impacto.

- COMPREENSÃO:** Ter um conhecimento claro da responsabilidade social, identificar os aspectos da Tema Central mais relevantes e aplicá-los para a organização. Também ter claro os seus objetivos e necessidades, tanto como dentro das expectativas que são para a organização, quanto como para os stakeholders, que devem participar de todo processo.
- INTEGRAÇÃO:** Integrar todos os aspectos da responsabilidade social à organização para a incorporação aos objetivos e práticas da missão, visão e estratégia, bem como em seus processos, métodos, sistemas e procedimentos. Identificar e apoiar responsáveis, como direção, executivos e demais partes interessadas. Considerar toda a organização, e incluir stakeholders no processo.
- COMUNICAÇÃO:** Deve incluir a divulgação de informações e a prestação de contas das atividades da organização, servindo como apoio ao diálogo, à divulgação de planos e ao acompanhamento, bem como prestação, verificação, equilíbrio, relevância, transparência e acesso aos interessados e partes interessadas. Deve considerar as diversas circunstâncias, com possível adaptação de meios e linguagem.
- CREDIBILIDADE:** A organização deve prestar a transparência, publicando regularmente informações com dados relevantes, dados e compromissos, mostrando os impactos da organização e os interesses de seus stakeholders. Combater a falta de transparência, a corrupção e a fraude, a falsificação de informações e a certificação. O engajamento com stakeholders também é vital para a credibilidade.
- RESULTADOS:** É importante desenvolver processos que assegurem a confiabilidade das informações e a participação a partir de vários e vários métodos relevantes.
- DISPONIBILIDADE E ACESSO:** As informações devem estar disponíveis e poder alcançar a maior quantidade de stakeholders, incluindo os interessados e a gestão executiva.

A ISO 26000 terá um anexo com a relação dos mais reconhecidos instrumentos e iniciativas disponíveis para a implementação da responsabilidade social nas organizações, junto com informações básicas sobre sua aplicação e os caminhos para aprofundar o conhecimento sobre cada um.



# Para saber mais ...

## [www.ecodesenvolvimento.org.br/iso26000](http://www.ecodesenvolvimento.org.br/iso26000)

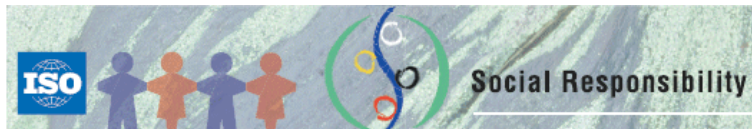
The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar displaying <http://www.ecodesenvolvimento.org.br/iso26000>. The page layout includes a top navigation bar with links like 'Página Principal', 'Multistakeholder', 'Agenda de Reuniões', 'Documentos', 'Notícias', 'Vídeos', 'Entrevistas', and 'Divulgação'. A central article titled '7ª Reunião: Longos debates aumentam o consenso sobre o futuro da ISO 26000' is featured, with a sub-headline 'Postado em ISO 26000 em 27/08/2009 às 13h00 por Redação EcoD' and a photo of five people. To the left, there is an 'Eco Busca' search bar and a 'Tomas' sidebar listing various topics such as 'Arquitetura e EcoDesign', 'Biodiversidade', and 'Economia e Política'. On the right, there is a large blue banner for 'Instituto UNIBANCO' with the text 'Contribuindo para o desenvolvimento humano de jovens em situação de vulnerabilidade.' and a smaller green banner with the text 'FAÇA CRESCER RAMOS DE SOLIDARIEDADE. PASSE O MOUSE AQUI E SAIBA COMO!'. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including 'versões da norma', 'palestra ISO 26000 nov ...', 'ISO\_DIS\_26000\_E IDTF...', 'interno\_port\_03.pdf', and 'ISO 26000 — EcoDese...'. The system clock shows the time as 23:27.



Versão abril 2009



... Hoje eu tive um sonho

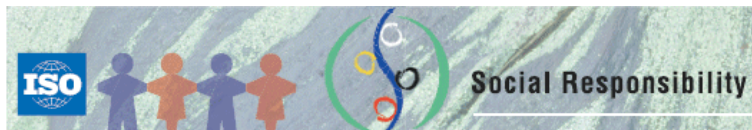


Versão abril 2009



[cajazeira@suzano.com.br](mailto:cajazeira@suzano.com.br)

[www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)



Social Responsibility

Versão abril 2009



46