

ISO 26000: Diretrizes sobre Responsabilidade Social

Ana Paula Grether

Coordenadora de Práticas de Responsabilidade Social da Petrobras
Expert do Grupo de Indústria Brasileira no WGSR

O que são NORMAS?

- Registro da tecnologia consolidada
- Regras, diretrizes, características ...
- Resultado de um processo de **CONSENSO** estabelecido por um **ORGANISMO RECONHECIDO** onde todas as partes interessadas podem participar e contribuir

Para que uma norma seja eficiente

- **Atender a uma necessidade real**
- **Apresentar uma solução aceitável**
- **Gerar benefícios e não entraves**
- **Ser continuamente atualizada**

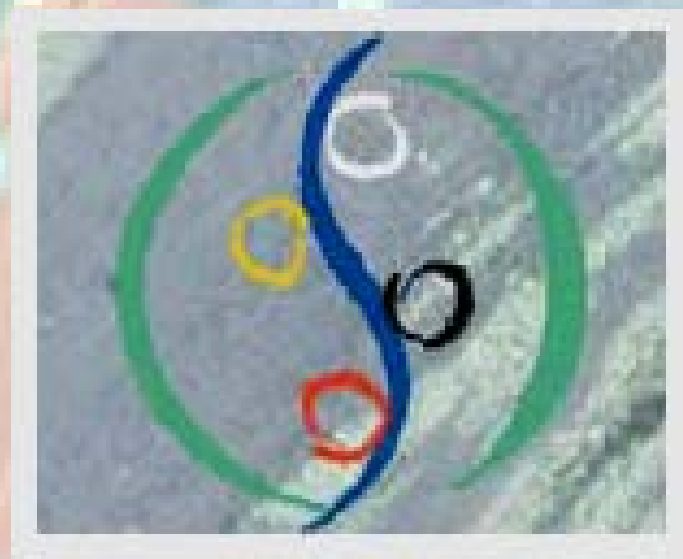
NORMAS – ALAVANCA DO PROGRESSO

“Embora as normas internacionais sejam de aplicação voluntária, a experiência tem demonstrado que elas são poderosas alavancas de progresso.

Sua força é sua utilidade e por causa disso, elas se tornam gradualmente aceitas como “benchmarks” de comportamento.”

(Caroline Warne, Chair do COPOLCO)

A Construção da Norma Internacional de Responsabilidade Social



Rumo à terceira geração de normas ISO...

The diagram illustrates the progression of ISO standards through three stages, each represented by a yellow rounded rectangle with a grey shadow. The stages are arranged in an upward staircase pattern, connected by dark grey curved arrows pointing from the bottom-left to the top-right. The first stage is 'Sistemas de gestão da qualidade', the second is 'Sistemas de gestão ambiental', and the third is 'Diretrizes de Responsabilidade social'. To the right of each stage is a descriptive text in blue font.

Diretrizes de Responsabilidade social

Visão integrada de sustentabilidade econômica, ambiental e social: atenção voltada para as partes interessadas e desenvolvimento sustentável

Sistemas de gestão ambiental

Visão ambiental: atenção voltada à preservação dos sistemas naturais

Sistemas de gestão da qualidade

Visão econômica: atenção voltada ao processo e ao cliente: o cliente é o rei

Sistema Twinning do GT Internacional: Brasil (ABNT) e Suécia (SIS)



Construção Multi-stakeholder: indústria, governo, trabalhadores, consumidores, ONGs, Outros (SSRO: Serviços de Suporte, Pesquisa, Academia e Consultoria).

450 especialistas de 99 Delegações nacionais

42 redes/organizações internacionais D-Liason: OIT, Pacto Global, GRI, Confederação Sindical Internacional, Organização Internacional dos Empregadores, Consumidores Internacionais, Câmara Internacional de Comércio, IPIECA, OGP, Instituto Africano de Cidadania Corporativa, Ecologia, NORMAPME, OGP, Transparência Internacional, SAI, Forum Empresa, Rede Interamericana, OECD, Comissão Européia.

Delegação Brasileira:

Indústria: Ana Paula Grether (Petrobras) e Lisângela Reis (Furnas)

Governo: Andréia Santini (INMETRO), Ana Borges (STJT)

Trabalhadores: Clóvis Scheres (Dieese), Hélio Costa (Observatório Social)

Consumidores: Adriana Charoux (IDEC)

ONG: Aron Belink (GAO) e Maria Yamauchi (SIAI)

SSRO: José Salvador (Fundação Vanzolini), Vânia Marques (UFF/Núcleo Ético)

Objetivo da ISO 26000

Diretriz Normativa que pretende promover entendimento comum sobre RS, complementando instrumentos e iniciativas existentes

Visa orientar as organizações nos conceitos, termos, definições, características, princípios, temas, questões e práticas de RS além da integração e implementação de comportamento socialmente responsável

Características da Norma:

- Voltada para todos os tipos de organização
- Voltada tanto para todos países (desenvolvidos e em desenvolvimento)
- Norma de diretrizes, fornece orientação para usuários
- Não contém requisitos
- Não é um sistema de gestão
- Não é passível de certificação ou verificação por terceira parte

Principais Documentos de Referência

- > 69 documentos da OIT
- > 45 documentos da ONU ou de seus organismos
- > 40 documentos da ISO
- > 07 documentos da OCDE

Características essenciais de Responsabilidade Social

Incorporação por parte da organização de considerações sociais e ambientais nas suas decisões **tornando-se responsável** pelos impactos e decisões de suas atividades na sociedade e meio ambiente.

Responsabilidade Social envolve uma compreensão das **expectativas amplas da sociedade**.

Expectativas da sociedade: valores éticos amplamente compartilhados através do respeito às normas internacionais de comportamento:

Declaração Universal dos Direitos Humanos

Convenções e Tratados da OIT

Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento

Declaração de Desenvolvimento Sustentável de Johannesburg

Engajamento com partes interessadas é fundamental para Responsabilidade Social

Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social

Desenvolvimento Sustentável é um conceito amplamente aceito que ganhou reconhecimento internacional através da publicação em 1987 do relatório da Comissão das Nações Unidas em Desenvolvimento e Meio Ambiente: Nosso Futuro Comum.

Desenvolvimento Sustentável significa atender a necessidade das sociedade vivendo no limite ecológico do planeta sem ameaçar a habilidade da geração futura em atender nas suas necessidades. Através de 3 dimensões interdependentes: econômica, social e ambiental

Conceito reflete as expectativas amplas da sociedade

Responsabilidade Social tem a organização como foco e diz respeito a responsabilidade da organização com a sociedade e meio ambiente.

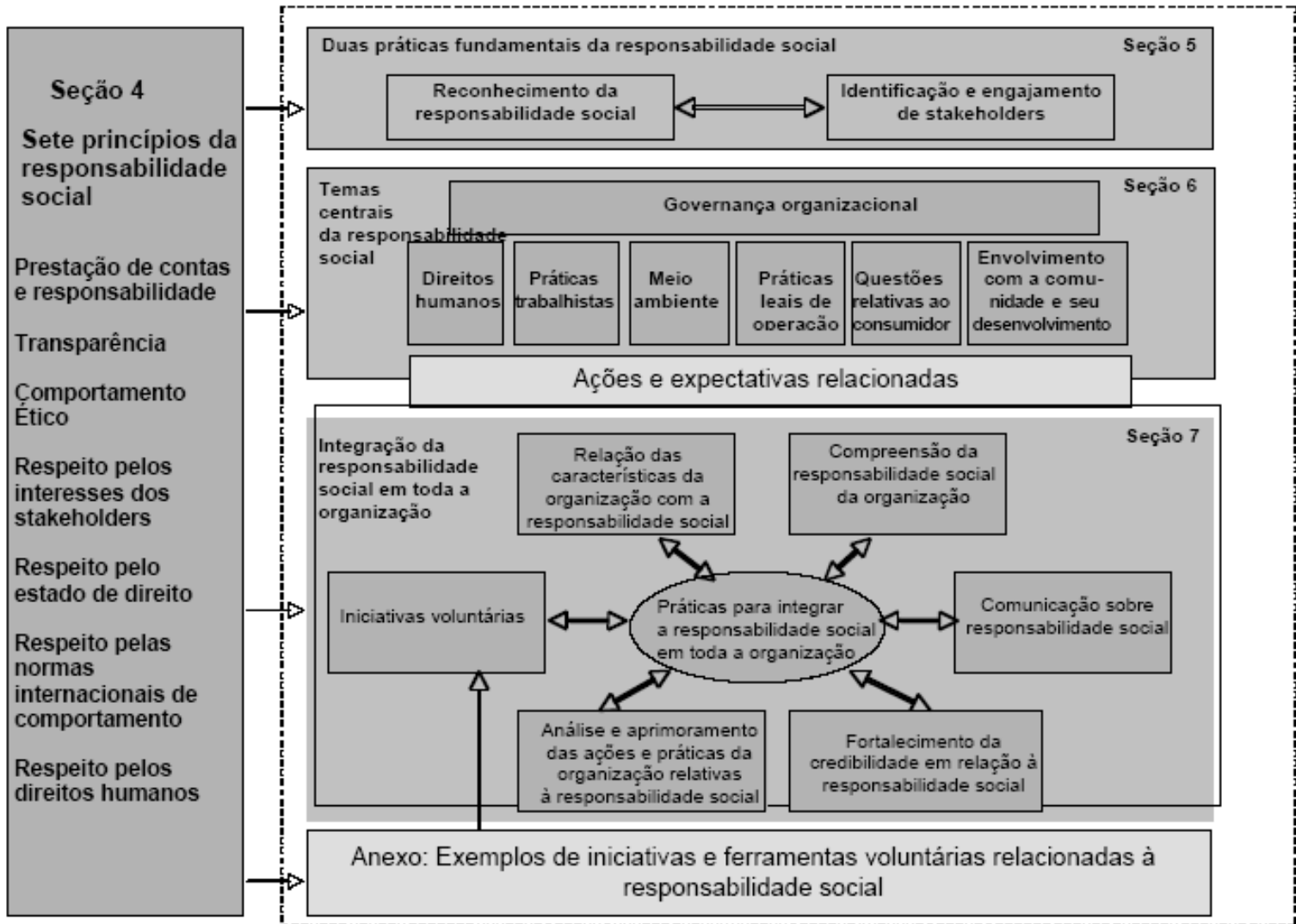
O objetivo final da atuação socialmente responsável é contribuir para o desenvolvimento sustentável.



Definição de Responsabilidade Social

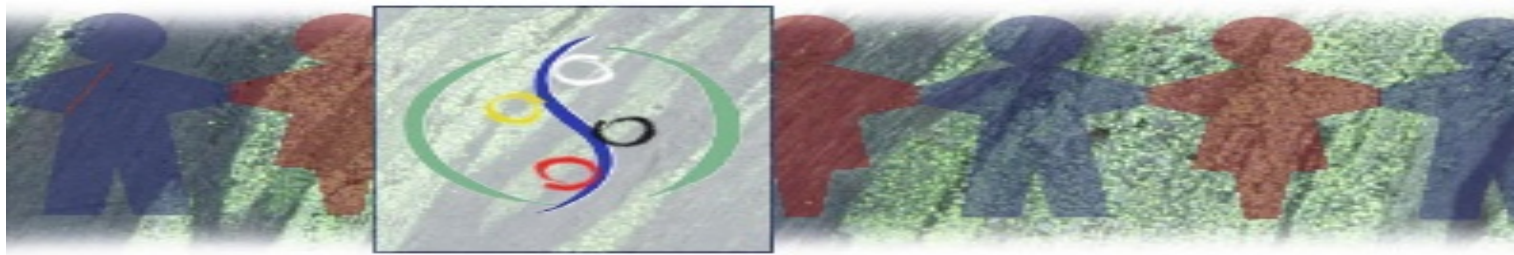
Responsabilidade de uma organização sobre os impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente através de comportamento transparente e ético que:

- contribua para o desenvolvimento sustentável, incluindo saúde e o bem estar da sociedade*
- leve em conta a expectativa das partes interessadas*
- esteja de acordo com as leis aplicáveis e consistente com as normas internacionais de comportamento*
- esteja integrada através da organização e praticada nos relacionamentos desta*



Princípios da Responsabilidade Social

- **Accountability:** responsabilização das organizações. Ou seja, o ato de assumir a responsabilidades pelas consequências de suas ações e decisões, respondendo pelos seus impactos negativos e prestando contas às partes interessadas;
- **Transparência:** comunicação com as partes interessadas. Implica em fornecer a estas – de forma acessível, compreensível, clara, objetiva e em prazos adequados – todas as informações sobre decisões e atividades da organização que possam afetá-las.
- **Comportamento ético:** agir de modo aceito como correto pela sociedade, segundo valores como honestidade, integridade e equidade, tendo como parâmetro comum as normas internacionais de comportamento
- **Respeito pelos interesses das partes interessadas:** identificar, ouvir, reconhecer, considerar, envolver e responder às pessoas ou entidades que tenham um interesse ou sejam afetadas pelas atividades da organização. Isso inclui até mesmo partes interessadas que não fazem parte da estrutura de governança da organização, ou mesmo aquelas que não têm consciência de seus interesses, como pode ocorrer, por exemplo, com as crianças.
- **Respeito pelo estado de direito:** seguir integralmente as leis do local onde está operando;
- **Respeito pelas normas internacionais de comportamento:** seguir as normas internacionais de comportamento e, tanto quanto possível, buscar o alinhamento das leis locais a estas, especialmente quando as leis locais estiverem aquém de acordos intergovernamentais e leis internacionais amplamente aceitos;



Reconhecimento da Responsabilidade Social e Engajamento com as partes interessadas

Identificação e reconhecimentos dos impactos das decisões e atividades da organização na sociedade e meio ambiente (analisar questões e temas, definindo relevância e significância)

Compreensão das expectativas da sociedade quanto ao comportamento responsável em relação a esses impactos

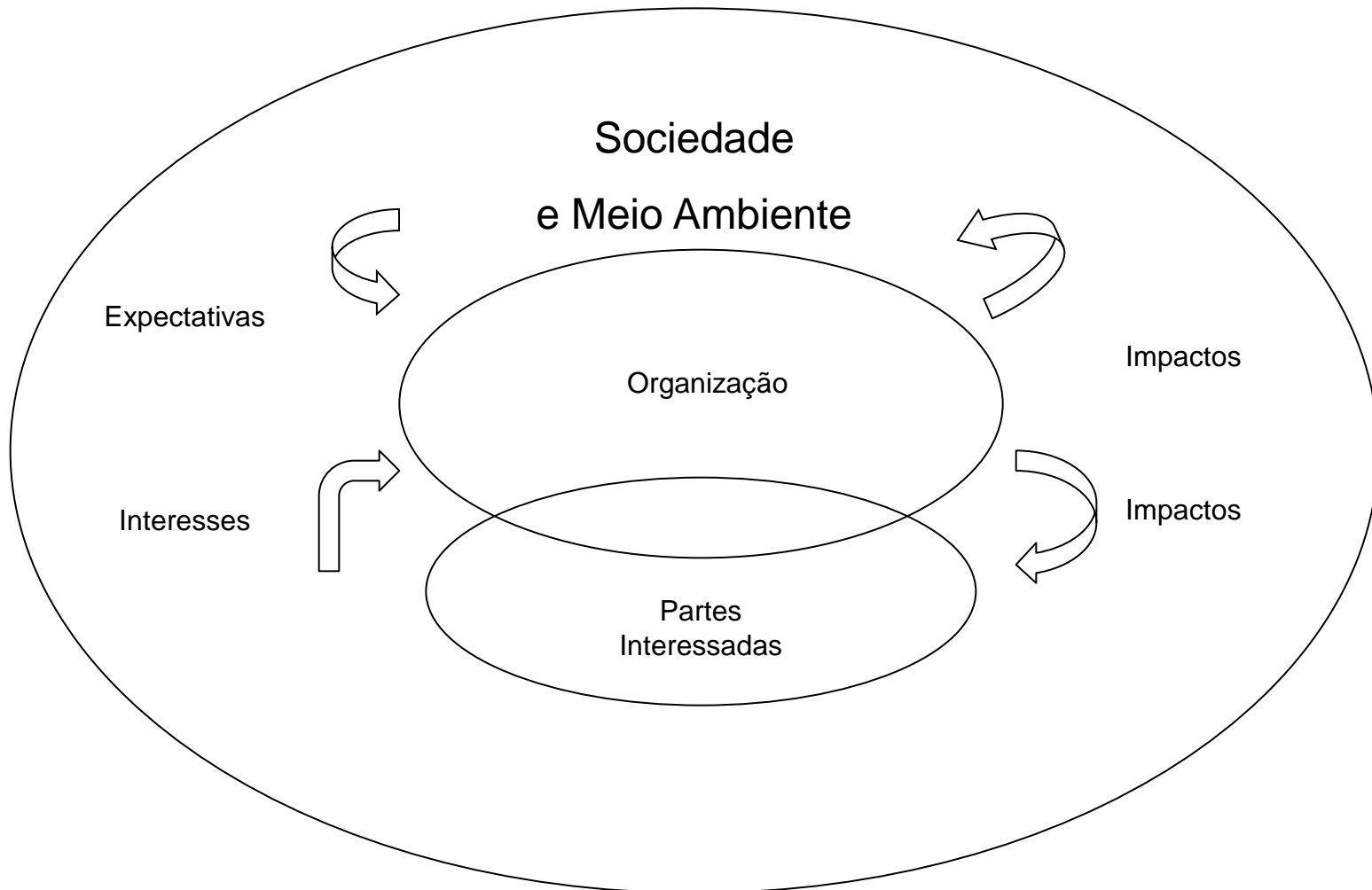
Identificação e o engajamento com as partes interessadas são fundamentais para abordar a RS da organização

Definição de Partes Interessadas:

indivíduo ou grupo que tem interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma organização

Engajamento com Partes Interessadas:

- Organização e Sociedade
- Organização e Partes Interessadas
- Parte Interessadas e sociedade



Conceito de Esfera de influência

Extensão de relação política, contratual, econômica ou outras através da qual uma organização tem a habilidade de afetar as decisões ou atividade de indivíduos ou organizações.

Nota: a habilidade de influenciar não implica a responsabilidade de influenciar.

Responsabilidade Social e Esfera de Influência

Uma organização não pode ser responsável pelos impactos de outras organizações se o impacto não é resultado de suas decisões e atividades.

Mas há situações onde a organização terá a responsabilidade de exercer influência. Essa situação vai ser determinada pela extensão pela qual uma relação está contribuindo para impactos negativos

Identificando Partes Interessadas:

Com quem a organização tem obrigações legais?

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

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

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

Quem pode ajudar a organização a cuidar de impactos específicos?

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

Quem seria desfavorecido se fosse excluído do engajamento?

Quem da cadeia de valor é afetado?

Benefícios do Engajamento com as Partes Interessadas:

Determinar como melhor aumentar os impactos benéficos das decisões e atividades da organização e como diminuir os impactos negativos;

Ajudar uma organização a analisar seu desempenho para melhorá-lo;

Conciliar conflitos envolvendo seus interesses, os de suas partes interessadas e as expectativas da sociedade como um todo;

Abordar a relação entre os interesses das partes interessadas e as responsabilidades da organização com a sociedade como um todo;

Contribuir para a aprendizagem contínua da organização;

Tratar de interesses conflitantes, tanto entre a organização e a parte interessada, como entre partes interessadas;

Proporcionar para a organização os benefícios da obtenção de diferentes perspectivas;

Aumentar a transparência de suas decisões e atividades;

Formar parcerias para atingir objetivos mutuamente benéficos.



■ Temas centrais



GOVERNANÇA ORGANIZACIONAL

Sistema pelo qual a organização toma decisões e as implementa

Mecanismos formais (estruturas e processos definidos) e informais (emergem da cultura e valores)

Estratégias, objetivos e metas

Liderança: fundamental para GO eficaz

Governança organizacional e responsabilidade social

- Comprometimento da liderança e *accountability*
- Ambiente e cultura propícios à RS
- Sistema de incentivos para o desempenho da RS
- Uso eficiente de recursos (financeiros, naturais e humanos)
- Oportunidade justa para ocupação de cargos de chefia por grupos sub-representados
- Equilíbrio de necessidades da organização e das partes interessadas (contemplando as gerações futuras)
- Processos de comunicação de via dupla com partes interessadas e negociação de conflitos
- Estímulo à participação de todos os empregados nas atividades de RS
- Acompanhamento da implementação das ações e *accountability*
- Analisar periodicamente os processos de governança e proceder aos ajustes necessários

DIREITOS HUMANOS

Referências principais: Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU e Direitos Fundamentais do Trabalho da OIT, Quadro Referencial do Prof. John Ruggies

Quadro: Carta Internacional dos Direitos Humanos e 7 Instrumentos Fundamentais

Princípios: DH são inerentes, inalienáveis, universais, indivisíveis e interdependentes e devem ser respeitados por todas as nações e culturas em todo o mundo

Questões

Due diligence identificar, prevenir e tratar impactos reais ou potenciais (próprios ou nos seus relacionamentos). Política, metodologia de avaliação, integração dos DH à organização, medir desempenho

Maiores Riscos de violações DH instabilidade política, ausência de direitos políticos e outros direitos civis; pobreza, desastres naturais; atividades extrativas ou outras potencialmente impactantes aos recursos naturais; proximidade com comunidades indígenas; atividades que afetem ou envolvam crianças; cultura de corrupção; cadeias de valor com trabalho informal; segurança de instalações e de outros patrimônios. [Situações complexas não devem ser usadas como desculpa para não agir](#)

Evitar cumplicidade Cumplicidade: Jurídica e Não jurídica

Jurídica: conhecimento, ou intenção de contribuir para o ato ilegal.

Não jurídica: deriva da expectativa da sociedade sobre comportamento. Nesse contexto, a organização pode ser considerada cúmplice quando colaborar com atos indevidos de outrem que desrespeitem ou sejam inconsistentes com normas internacionais de comportamento que a organização, por meio da *due diligence*, sabia ou deveria saber que provocariam impactos negativos significativos na sociedade, economia e meio ambiente. A organização também pode ser considerada cúmplice quando se silencia ou se beneficia dos atos indevidos.

Cumplicidade direta, vantajosa ou silenciosa

Resolução de queixas

mecanismos legítimos, acessíveis, previsíveis, equitativos, compatíveis com seus direitos, claros e transparentes, baseados no diálogo e na mediação

Discriminação e grupos vulneráveis

raça, cor, gênero, idade, idioma, propriedade, nacionalidade ou região, religião, origem étnica ou social, migrantes e trabalhadores migrantes, pessoas discriminadas com base em sua descendência (ex; casta), situação econômica, deficiência, gravidez, pertencimento a povo indígena, filiação sindical, filiação política, opiniões políticas, estado civil ou situação familiar, relacionamentos pessoais, estado de saúde (ex: portador de HIV/AIDS)

Direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais

Obs: Menção específica ao acesso à água

Princípios e direitos fundamentais no trabalho

Liberdade de associação e negociação coletiva, eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório, abolição do trabalho infantil, eliminação da discriminação relativa ao emprego e à ocupação (Convenções e recomendações da OIT)

Box sobre Trabalho infantil (convenções da OIT)

Idade mínima para admissão em emprego/trabalho não pode ser menor do que a idade de conclusão do ensino, obrigatório e não inferior a 15 anos.

Em países em que a estrutura econômica e educacional não é tão bem desenvolvida, a idade mínima pode chegar aos 14 anos. Pode-se abrir exceção de 13 ou 12 anos para “trabalho leve”. A idade mínima para trabalho perigoso é de 18 anos para todos os países.

Trabalho infantil é uma forma de exploração, uma violação de um direito humano. O trabalho infantil prejudica o desenvolvimento físico, social, mental, psicológico e espiritual da criança. As crianças que não concluem sua educação básica tendem a permanecer analfabetas. Conseqüentemente, o trabalho infantil resulta em trabalhadores despreparados e desqualificados, O trabalho infantil pode também privar trabalhadores jovens e adultos de trabalho e rebaixar sua remuneração.

PRÁTICAS DE TRABALHO:

Convenções e Recomendações da OIT, Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho e Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social, Declaração Universal dos Direitos Humanos e Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais

- **Emprego e Relações de Trabalho**
- **Condições de Trabalho e Proteção Social**
- **Diálogo Social**
- **Saúde e Segurança no Trabalho**
- **Desenvolvimento Humano e treinamento no Local de Trabalho**

2 Orientações fundamentais:

Organizações são responsáveis pela prática de trabalho não apenas dos trabalhadores diretos mas tb pelos trabalhadores subcontratadas ou terceirizados e autônomos

Organizações são responsáveis pela aplicação das boas práticas trabalhistas não apenas no local da empresa ou organização mas em toda sua esfera influência. Empresas podem ser consideradas cúmplices se for conivente ou se beneficiar de violação dos direitos do trabalho em sua cadeia de valor e esfera de influência

MEIO AMBIENTE

Organizações devem adotar uma abordagem integrada que leve em consideração as implicações econômicas, sociais, na saúde e meio ambiente para reduzir os impactos ambientais

Ref. Série ISO 14000, Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento

Princípios

Responsabilidade ambiental: responsabilidade pelos impactos ambientais causados por seu impacto no meio ambiente melhorando seu desempenho (incluindo esfera de influência)

Princípio da precaução (Princípio 15 da Declaração do Rio): *“Onde existirem ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana, a **falta de certeza científica absoluta não deve ser utilizada como razão para o adiamento de medidas eficazes e economicamente viáveis para prevenir a degradação ambiental** ou danos à saúde humana. Ao considerar a relação custo-benefício de uma medida, recomenda-se que a organização considere os custos-benefícios de longo prazo de tal medida e não apenas custos de curto prazo”.*

Gestão de risco ambiental: programas para avaliar, evitar, reduzir e mitigar riscos e impactos ambientais (ex: conscientização, resposta à emergências)

O poluidor pagador (Princípio 16 Declaração do Rio) arcar e internalizar custo da poluição

Considerações sobre Meio Ambiente

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

Questões

Prevenção da Poluição: emissões atmosféricas, descargas na água, gestão de resíduos, uso e descarte de produtos químicos tóxicos e perigosos

Uso sustentável de recursos: eficiência energética, conservação, uso e acesso à água, eficiência no uso de materiais, minimização da exigência de recurso por parte dos produtos

Mudança Climática: mitigação e adaptação

Proteção do meio ambiente, biodiversidade e restauração de habitats naturais: valorização e proteção da biodiversidade e dos serviços de ecossistemas, uso sustentável do solo e recursos naturais e desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável



PRÁTICAS LEAIS DE OPERAÇÃO

conduta ética nas atividades da organização

- **Práticas Anti-corrupção**
- **Envolvimento Político Responsável**
- **Competição Leal**
- **Promoção da RS na Cadeia de Valor**
- **Respeito por Direitos de Propriedade**

Referência principal: Declaração Universal dos Direitos Humanos

QUESTÕES RELATIVAS AOS CONSUMIDORES

Referências :

Diretrizes das Nações Unidas para Proteção do Consumidor
Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais,
Declaração Universal dos Direitos Humanos,
Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento,
ISO 10001/10002/10003 sobre Gerenciamento da Qualidade – Satisfação do consumidor

Princípios dos Direitos dos Consumidores: segurança, informação, fazer escolhas, ser ouvido, indenização, educação, ambiente saudável

Princípios Adicionais: respeito pelo direito à privacidade, abordagem preventiva (ou princípio da precaução), promoção da igualdade de gênero e autonomia das mulheres, promoção de design universal

- **Marketing justo informações factuais e práticas de contratação justas**
- **Proteção da saúde e segurança dos consumidores**
- **Consumo sustentável**
- **Serviço, Suporte para consumidores, atendimento de reclamação e resolução de disputas**
- **Proteção de dados e privacidade dos consumidores**
- **Acesso a serviços essenciais**
- **Educação e conscientização**

ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E DESENVOLVIMENTO

Referências principais: Declaração de Copenhague, Declaração do Milênio da ONU, Agenda 21 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento

Envolvimento Comunitário

- fortalecimento da sociedade civil; reflexo e reforço de valores democráticos e cívicos
 - comunidade: **grupo impactado** (assentamentos localizados em área geográfica próxima às instalações de uma organização ou dentro das áreas de impacto)
 - Reconhecimento do valor da comunidade
 - organização é parte interessada da comunidade;
 - desenvolvimento da comunidade não é um processo linear; processo de longo prazo; presença de interesses diferentes e conflitantes
 - fortalecimento institucional da comunidade, seus grupos, e fóruns coletivos, programas culturais e socioambientais e redes locais
 - atividades filantrópicas por si só não atingem o objetivo de integrar a RS na organização
 - direito dos membros da comunidade de tomarem decisões sobre seu futuro; reconhecimento de características culturais, religiosas, históricas e tradições;
 - Valor das parcerias - interesses dos membros da comunidade e respeitando os direitos de outros grupos e indivíduos
 - pesquisa sobre impactos e planejamento de medidas mitigadoras
 - apoio a grupos vulneráveis
 - **relações transparentes** com autoridades locais
-
- **Questões** - Educação e Cultura, Geração de Emprego e capacitação, Desenvolvimento tecnológico e acesso à tecnologia, Geração de riqueza e renda, Saúde e Investimento Social

Integração de RS em toda Organização:



Integração de RS na Organização

Relação das características principais da organização com RS

tipo de organização, natureza da operação, local de atuação, características sociais, ambientais e econômicas de sua operação, características da força de trabalho, missão, valores, códigos de conduta.

Compreensão de RS pela organização

identificar temas centras e questões relevantes de RS através mapeamento das atividades da organização, identificar as partes interessadas; examinar temas e questões que possam vir a tona quando organizações realizam atividades levando em conta legislação aplicável, identificar como as decisões e atividades podem provocar impacto nas partes interessadas e desenvolvimento sustentável

Práticas para integrar a RS em toda a organização

Compreensão e comprometimento da alta direção; criação de uma cultura de RS; educação e capacitação em RS; adotar códigos de conduta e ética, gerenciar os impactos das operações no meio ambiente e sociedade, assegurar que princípios de RS sejam aplicados, considerar a e incorporar RS em práticas de compra e investimento e gestão de RH

Comunicação em RS

informações completas, compreensíveis, responsivas, exatas, equilibradas, tempestivas, acessíveis

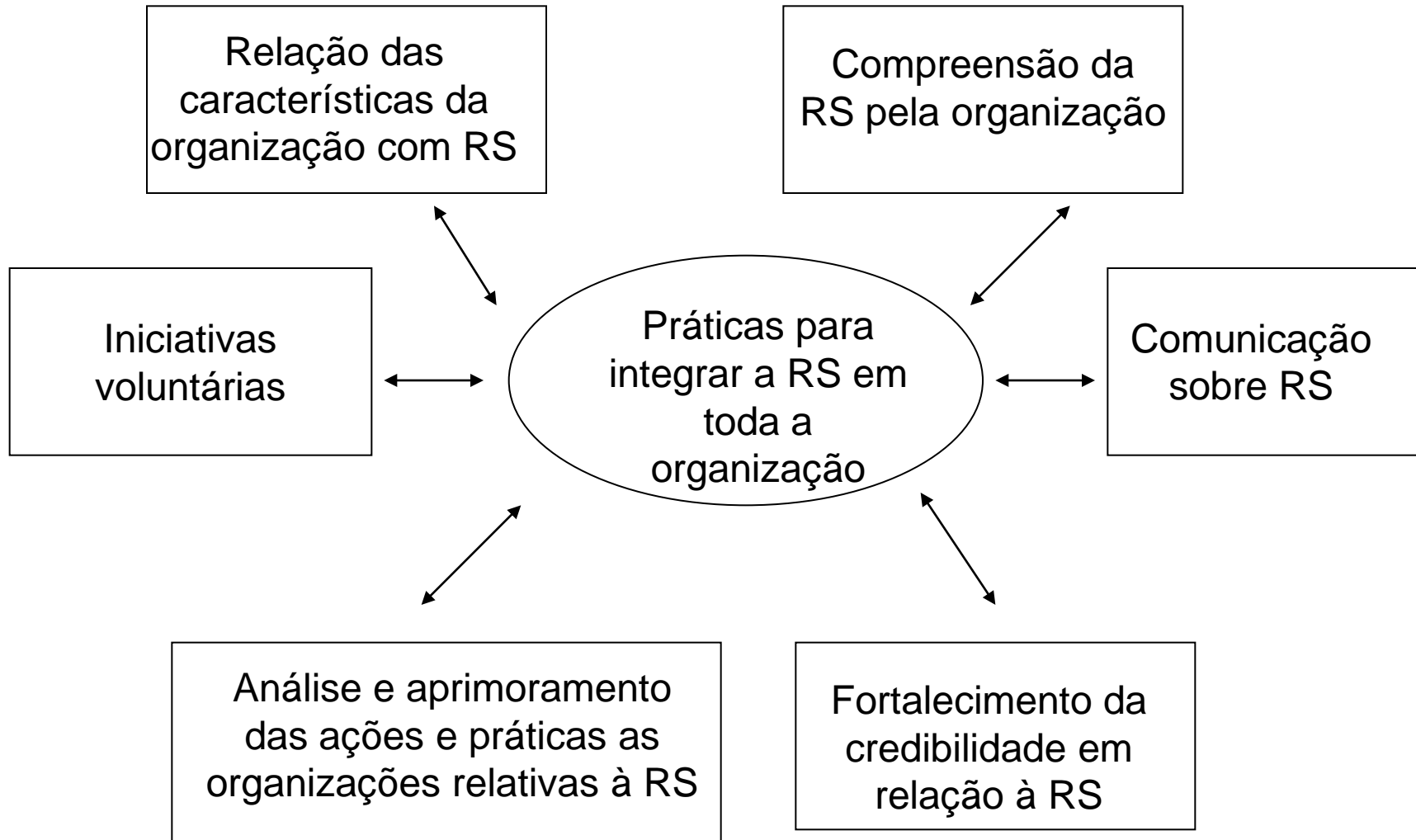
Fortalecimento da Credibilidade em RS

diálogo com partes interessadas (especialmente na resolução de conflitos), declaração de RS e relatórios de desempenho,

Análise e aprimoramento e práticas de RS

monitoramento das atividades, análise do progresso e desempenho em RS

Integração de RS na Organização



Desafios da ISO 26000 para a Indústria Brasileira

Novos Referencias conceituais

- Novo conceito de Stakeholders/Partes Interessadas:
- Due Diligência em Direitos Humanos e RS
- Conceito de Cumplicidade
- Esfera de Influência

Reconhecimento de RS pelas organizações

Organização deve buscar identificar a sua responsabilidade social através dos temas e questões propostas pela ISO 26000.

Temas cobrem impactos econômicos, sociais e ambientais que deveriam ser tratados pela organização.

A partir desses temas e questões, organizações devem elencar a relevância e significância e elencar sua atuação.

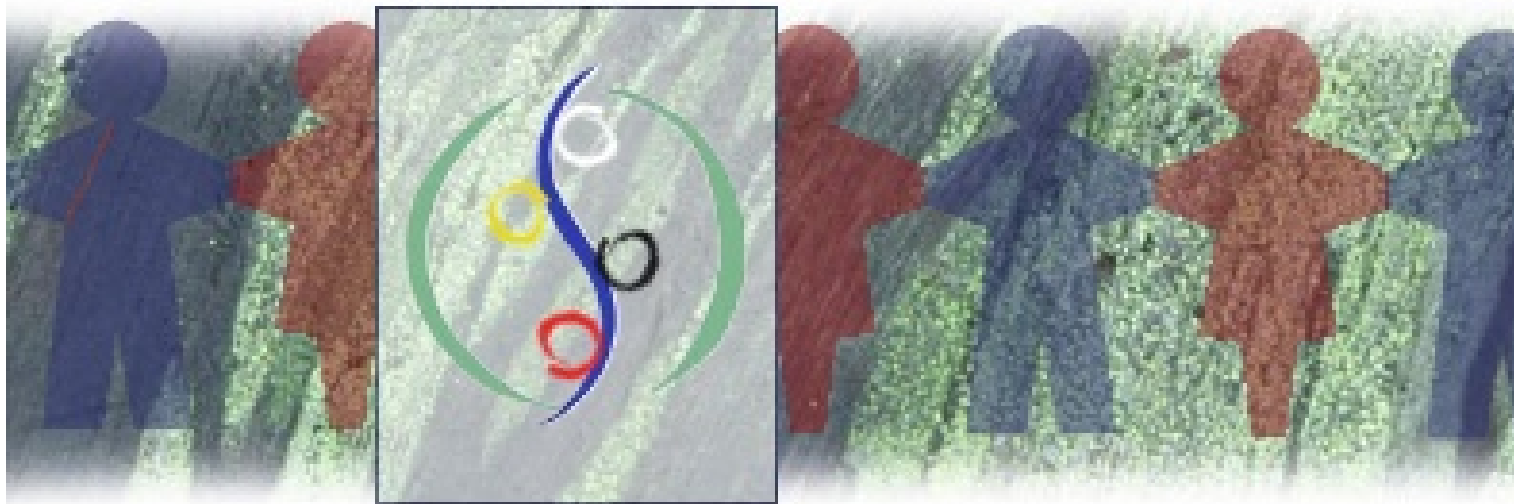
Integrando RS na Organização

Due Diligência – identificação dos impactos sociais, ambientais e econômicos negativos reais e potenciais das decisões e atividades de uma organização de forma a evitar e mitigar esses impactos

Organização deve buscar integrar a RS em todas as suas decisões e atividades, tornando RS parte integrante de suas políticas, culturas organizacional, estratégia e operações; desenvolvendo competências internas em RS, promovendo comunicação interna e externa e avaliando periodicamente ações e práticas

Benefícios de RS para uma organização

- Melhor compreensão das expectativas da sociedade
- Melhorar as práticas de gerenciamento de risco
- Melhorar a reputação da organização e promover maior confiança
- Suporte à busca de Licença para operação
- Gerar inovação
- Melhorar a competitividade de uma organização
- Acesso a financiamento e a parcerias
- Melhorar a relação com partes interessadas, trazer novas perspectivas para organização e contato com uma gama mais diversa de stakeholders
- Aumento da fidelidade, envolvimento, participação e moral dos empregados
- Melhoria da segurança e saúde dos trabalhadores
- Impactos positivos no recrutamento e retenção de talentos
- Economia , aumento de produtividade e eficiência no uso de recursos
- Redução no desperdício e recuperação de subprodutos valiosos
- Prevenção ou redução de possíveis conflitos com consumidores



Obrigada!

Ana Paula Grether Carvalho

Coordenadora de Práticas de Responsabilidade Social da Petrobras

Expert do Grupo de Indústria Brasileira no WGSR

agrether@petrobras.com.br