

# **NP4469-1:2008 – Um Novo Instrumento Integrador para a Responsabilidade Social das Organizações**

Cristina Rocha  
INETI/CENDES



- ▶ CT 164 – Responsabilidade social
- ▶ CT 165 – Ética empresarial

ONS:

Associação Portuguesa de Ética Empresarial

Sistema Português da Qualidade



## ▶ NP 4460-1 – Ética nas organizações

Parte 1 – Linhas de orientação para a elaboração de códigos de ética nas organizações

▶ Publicada em 2007

Código de ética: código formal que estabelece objectivos gerais de carácter ético que a organização pretende alcançar e prosseguir, interna e externamente, atendendo às diversas **partes interessadas**. É constituído pelo sistema de **valores e compromissos** da organização, assumidos pelas pessoas enquanto membros da mesma.



## Objectivos

Realizar actividades de normalização no domínio da Responsabilidade Social, no âmbito do Sistema Português da Qualidade

Elaborar o projecto de norma portuguesa de Responsabilidade Social

Participar no desenvolvimento da norma ISO 26000

# CT 164 - Responsabilidade Social



## Método de trabalho

- ▶ Plenário
- ▶ Equipas Técnicas

## Processos de consulta

- ▶ Fórum
- ▶ Questionário on-line
- ▶ Inquérito público (IPQ)



## FERS – Fórum de ética e Responsabilidade Social

- ▶ Órgão da ONS/APEE
- ▶ Consulta das partes interessadas sobre os trabalhos de normalização em ERS



## FERS – Fórum de ética e Responsabilidade Social

### 1º Fórum 21/04/2005, INETI

**Apresentação da CT 164 e da ISO/TMB/WG SR**

**Sensibilização para o papel do Fórum enquanto órgão consultivo**

### 2º Fórum 22/11/2005, FLAD

**NP RS: Certificável ou guia?**

- ▶ Não houve consenso
- ▶ Norma certificável vantajosa para Portugal, visto a ISO 26000 ser guia, acompanhada de um guia interpretativo
- ▶ Não há amadurecimento suficiente para uma norma certificável em Portugal
- ▶ Desejável uma forma de verificação externa

### 3º Fórum 21/03/2006, AIP

**Factores de sucesso da NP RS:**

- ▶ Compatibilidade com sistemas de gestão
- ▶ Compatibilidade com referenciais RS
- ▶ Certificação: prós e contras
- ▶ Necessidade de credibilidade
- ▶ Benefícios internos e para as partes interessadas claros
- ▶ Simplicidade de linguagem
- ▶ Norma a duas velocidades

### 4º Fórum 21/11/2006, XEROX

**Norma com diferentes níveis de exigência?**

- ▶ Argumentos a favor: os que tinham sido enunciados para avançar com a hipótese, i.e., captar mais organizações
- ▶ Argumentos contra: confusão para o mercado; nivelação por baixo; como assegurar a evolução para o nível seguinte? dificuldades de operacionalização e comunicação

### 5º Fórum 10/10/2007, APEE

**Comentários ao aNP SGRS**

**Recomendações para a parte 2 da NP**

**Convite à participação formal no inquérito público**





## Questionário

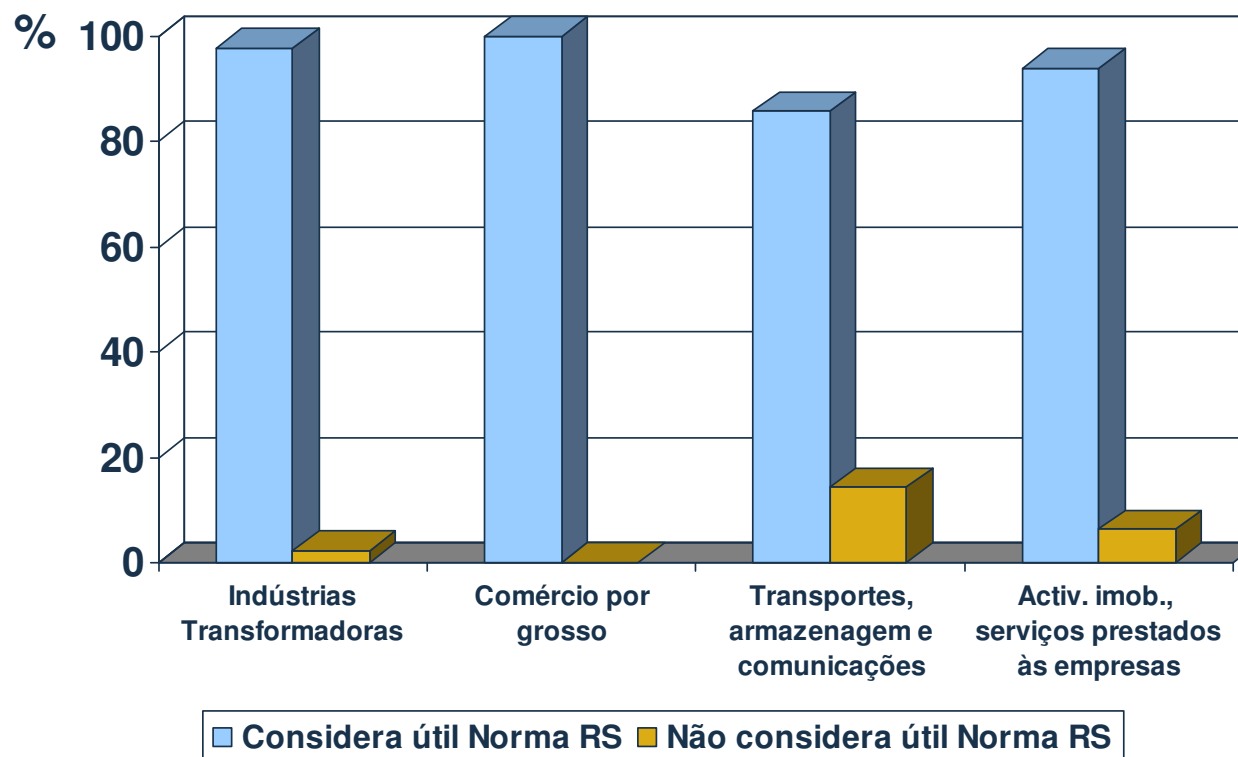
- ▶ Decorreu entre Abril e Julho de 2006
- ▶ On line no site da APEE
- ▶ Iniciativa da CT 164-RS e da CT 165-EE

**Para que as futuras normas portuguesas de Responsabilidade Social e Ética Empresarial sejam o mais adaptadas possível à realidade nacional, consideram as duas comissões da máxima importância recolher a opinião das partes interessadas...**



## Questionário

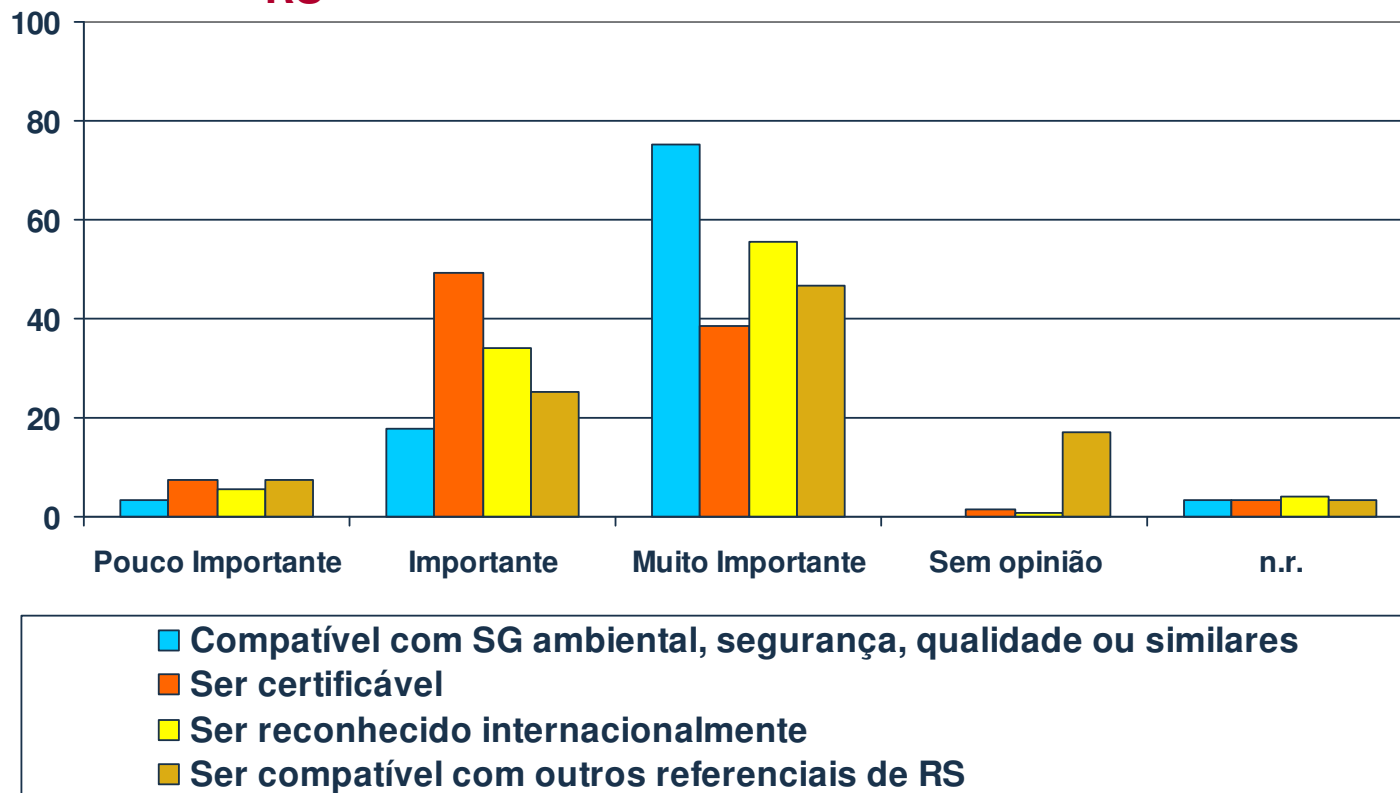
Frequência de organizações que consideram útil ou não a NP de RS, por CAE mais representados

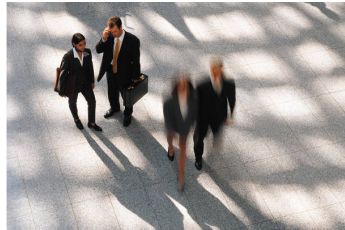




## Questionário

### Factores de sucesso de uma norma sobre RS





## Inquérito Público

▶ **Setembro/Outubro 2007**

▶ **Contribuíram:**

- **REN**
- **INE**
- **CT 150**
- **Associação Portuguesa de Direito do Consumo**
- **Mota Engil**
- **BCSD Portugal**
- **RSO - Consultores de Responsabilidade Social, Lda.**
- **DHL**
- **Ecnal**
- **DG Consumidor**

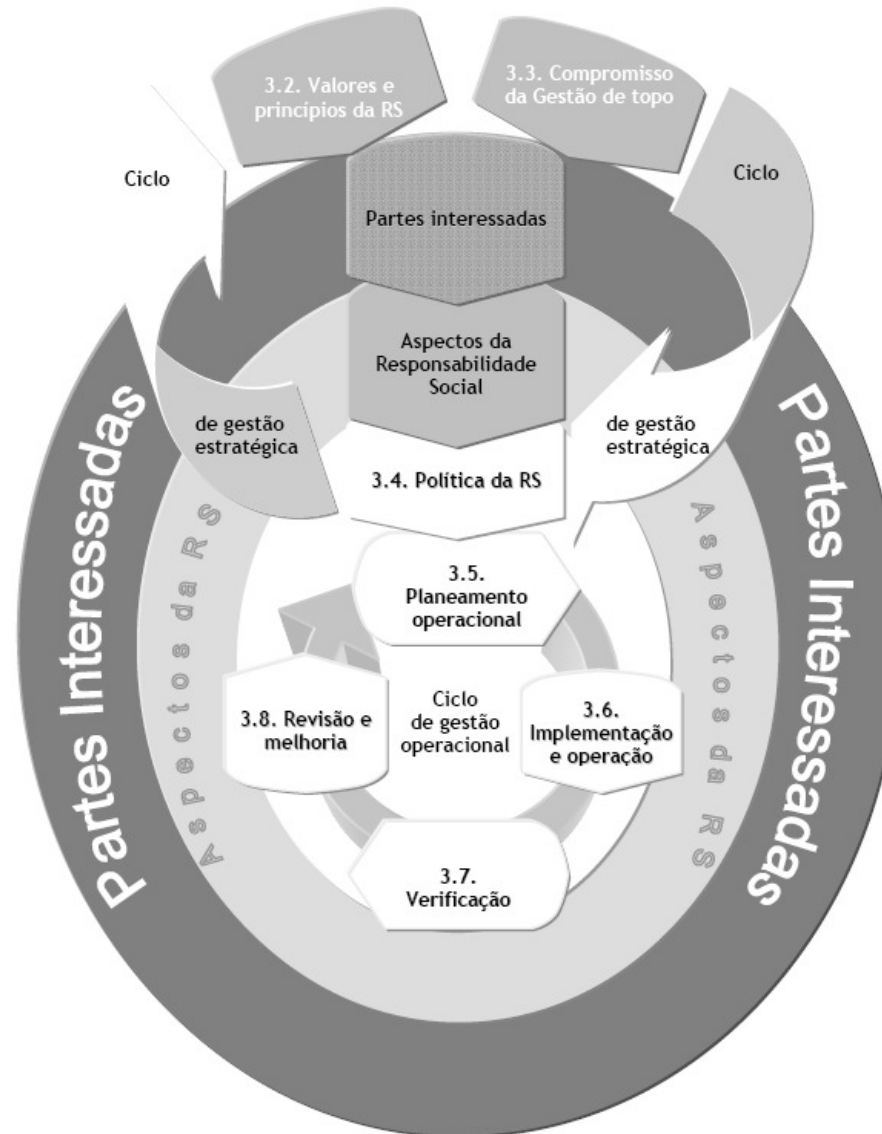
## Relação com a ISO 26000

### Segue o mesmo espírito:

- Multistakeholder no seu desenvolvimento
- Operacionalização do DS
- Entendimento de RS
- Princípios de RS
- Envolvimento das partes interessadas

### Distingue-se porque:

- Assenta num sistema de gestão, compatível com outros referenciais
- Certificável





## Definição de Responsabilidade Social:

Responsabilidade de uma organização pelos **impactes das suas decisões, actividades e produtos na sociedade e no ambiente**, através de um comportamento ético e transparente que:

- ▶ Seja consistente com o **desenvolvimento sustentável** e o bem estar da sociedade;
- ▶ Tenha em conta as expectativas das **partes interessadas**;
- ▶ Esteja em **conformidade** com a legislação aplicável e seja consistente com Normas de conduta internacionais;
- ▶ Esteja **integrado** em toda a organização.



## Valores da Responsabilidade Social

A organização deve definir, documentar e comunicar os valores que orientam a sua actuação, a nível interno e a nível externo, e deve assegurar que neste processo são consultadas, no mínimo, as partes interessadas internas.

### **Valor:**

**“Qualidade intrinsecamente boa e desejável que determina, regula ou modifica as relações entre indivíduos, organizações, instituições ou sociedades”.**

**(Schwartz, 2005)**





## Princípios da Responsabilidade Social

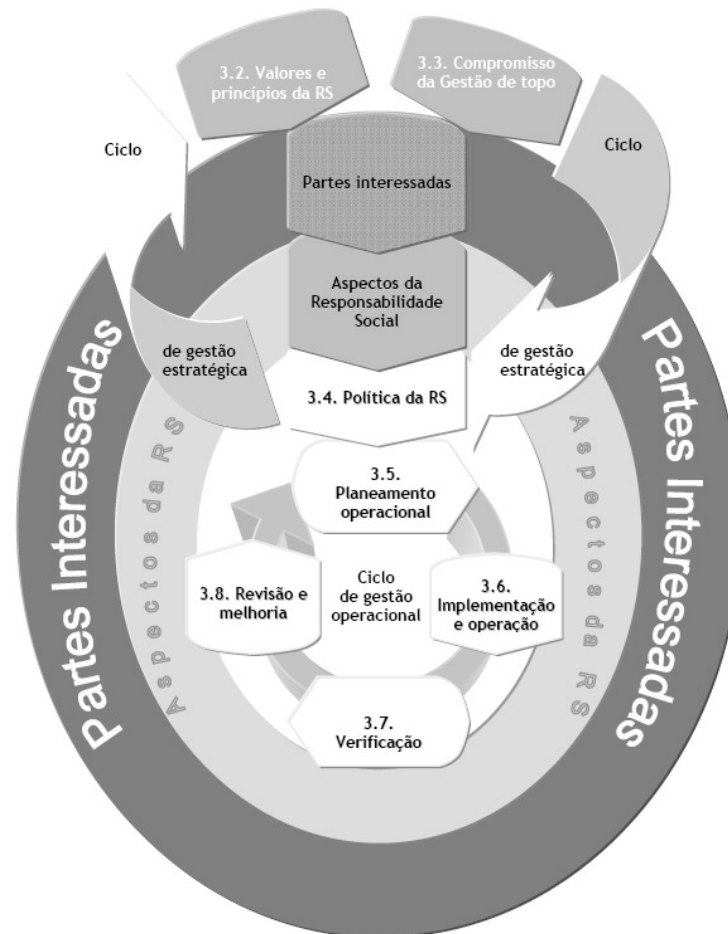
- ▶ Cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação colectiva e dos regulamentos aplicáveis
- ▶ Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente
- ▶ Adopção do princípio da precaução
- ▶ Reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização
- ▶ Reconhecimento dos aspectos da responsabilidade social directos e indirectos da organização, tendo em conta todo o ciclo de vida dos seus produtos
- ▶ Privilégio à prevenção da poluição na origem



## Princípios da Responsabilidade Social (Cont.)

- ▶ Actuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto
- ▶ Responsabilização pelas acções e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas
- ▶ Integração dos aspectos da responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão
- ▶ Não-regressão, isto é, não utilização as disposições desta Norma como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em responsabilidade social já alcançados pela organização

Envolvimento das partes interessadas: relação de colaboração mútua entre uma organização e as suas PI para alcançar resultados mutuamente satisfatórios





## Partes interessadas

- **Identificação das partes interessadas**
  - de acordo com critérios de vínculo, influência, proximidade, dependência e representação
  
- **Avaliação de significância das partes interessadas**
  - partes interessadas significativas são as que
    - são ou possam vir a ser mais afectadas
    - mais afectam ou podem vir a afectar
  - as actividades e produtos da organização
  
- **Envolvimento das partes interessadas**
  - numa fase inicial, antes da definição da política
  - no ciclo de planeamento operacional, através de programas específicos



## Critérios de identificação das PI

**Vínculo** – As partes interessadas para com as quais a organização tem, ou poderá vir a ter no futuro, **obrigações legais, financeiras ou operacionais** na forma de regulamentos, contratos, políticas ou códigos de conduta (por exemplo, colaboradores, autoridades locais, sindicatos).

**Influência** – As partes interessadas que influenciem ou possam vir a influenciar a **capacidade da organização atingir os seus objectivos**, independentemente das suas acções serem no sentido de facilitar ou de dificultar o seu desempenho (por exemplo, autoridades locais, accionistas e grupos de pressão).

**Proximidade** – As partes interessadas com as quais **a organização interage mais**, incluindo partes interessadas internas (por exemplo, colaboradores e accionistas), as partes interessadas com relações de longa data (por exemplo, parceiros de negócio), as partes interessadas das quais a organização depende nas operações do quotidiano (por exemplo, autoridades locais, fornecedores locais ou empresas de trabalho temporário) e as partes interessadas que vivem na vizinhança das instalações da organização (permanentes ou temporárias).



## Critérios de identificação das PI

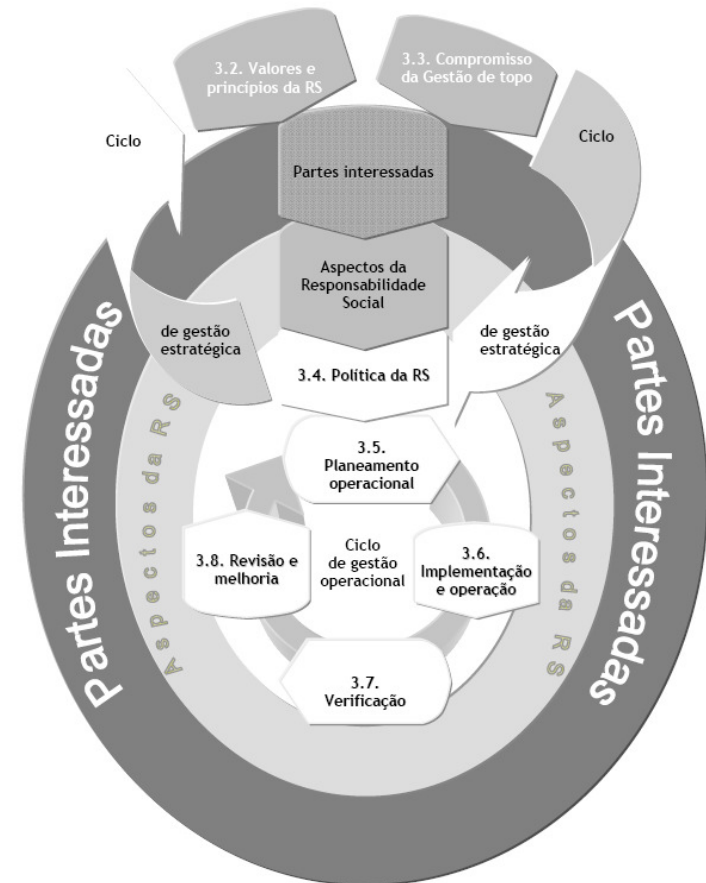
**Dependência** – As partes interessadas que estão **directa ou indirectamente dependentes das actividades e produtos de uma organização** em termos económicos ou financeiros (por exemplo, empregador único na localidade ou fornecedor único de bens ou serviços) ou em termos de infra-estrutura regional ou local (por exemplo, escolas, hospitais) e de satisfação de necessidades básicas (por exemplo, fornecimento de medicamentos, água ou electricidade).

**Representação** – As partes interessadas que através de disposições legais, estatutos, costumes ou cultura **podem legitimamente reclamar e representar outros indivíduos** (por exemplo, representantes da comunidade local e de consumidores, associações sindicais, organizações não governamentais. Estão aqui incluídos os representantes das partes interessadas sem voz (por exemplo, ambiente e gerações futuras).



## Planeamento operacional

- ▶ Requisitos legais e outros
- ▶ Partes interessadas
  - Identificação das partes interessadas
  - Avaliação de significância das partes interessadas
  - Envolvimento das partes interessadas
- ▶ Aspectos da responsabilidade social
  - Identificação dos aspectos da RS
  - Avaliação de significância dos aspectos da RS
- ▶ Objectivos e programas
  - Objectivos
  - Programas



## Aspectos da Responsabilidade Social

- **Identificação** dos aspectos da RS que a organização pode controlar e aqueles que pode influenciar
- **Avaliação da significância**

### Anexo C (informativo):

- Governo das organizações
- Direitos humanos
- Práticas laborais
- Ambiente
- Práticas operacionais
- Consumidores
- Desenvolvimento da sociedade



## Governo das organizações

- Adaptação da estrutura da organização
- Transparência e carácter ético das actividades
- Informação, consulta e participação das partes interessadas
- Corrupção e suborno/extorsão
- Relações com os fornecedores
- Relações com os clientes/consumidores
- Relações com os investidores/accionistas, incluindo o empoderamento dos pequenos accionistas



## Direitos Humanos

### Direitos civis e políticos

- Direito à vida
- Direito a casa própria, privacidade e família
- Direito à liberdade de expressão
- Direito a não ser sujeito a abuso físico, tratamento degradante, desumano e cruel
- Direito à liberdade de movimentos
- Direito a não ser privado da liberdade através de qualquer forma de escravatura ou servidão

## Igualdade de oportunidades

- Diversidade
- Não discriminação
- Igualdade de género
- Direitos de maternidade e paternidade
- Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal
- Direitos de personalidade
- Integração de pessoas com deficiência e com capacidades reduzidas
- Direitos das crianças: vida, sobrevivência e desenvolvimento
- Direitos indígenas, autóctones e de minorias étnicas
- Direitos dos trabalhadores migrantes



## Práticas Laborais

### Trabalho e Emprego

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Segurança do emprego
- Cessação da relação de trabalho
- Tempo de trabalho
- Férias
- Protecção social
- Liberdade de associação e negociação colectiva



## Exemplos!!

### Ambiente

- Consumo de materiais
- Consumo de substâncias perigosas
- Consumo de energia, incluindo energias renováveis
- Uso do solo
- Consumo de água
- Efeitos sobre a biodiversidade e património natural, incluindo a paisagem
- Emissões para a atmosfera, incluindo gases de efeito de estufa, resultantes das actividades da organização, incluindo transporte de pessoas e bens
- Descarga de águas residuais
- Produção de resíduos, incluindo resíduos perigosos
- Ruído, vibrações, odores, poeiras, efeito visual e outros com efeito a nível local

## Práticas Operacionais

### Cadeia de valor

- Parcerias para o desenvolvimento de novos produtos
- Práticas de comércio justo

- Abuso de influências
- Segregação de mercados, fornecedores, clientes e territórios
- Subcontratação (outsourcing)

### Concorrentes

- Comportamentos “anti-cartel” e monopólios
- Propriedade intelectual
- Espionagem industrial
- Concorrência leal



## Consumidores

- Saúde e segurança do consumidor
- Informação sobre conteúdo, segurança de utilização, manutenção, armazenagem bens e/ou serviços
- Resolução de conflitos e litígios (custo, celeridade, reparação de prejuízos)
- Práticas enganadoras, falaciosas, fraudulentas ou desleais
- Privacidade e protecção de dados pessoais
- Satisfação de necessidades e expectativas
- Relações de venda e pós-venda



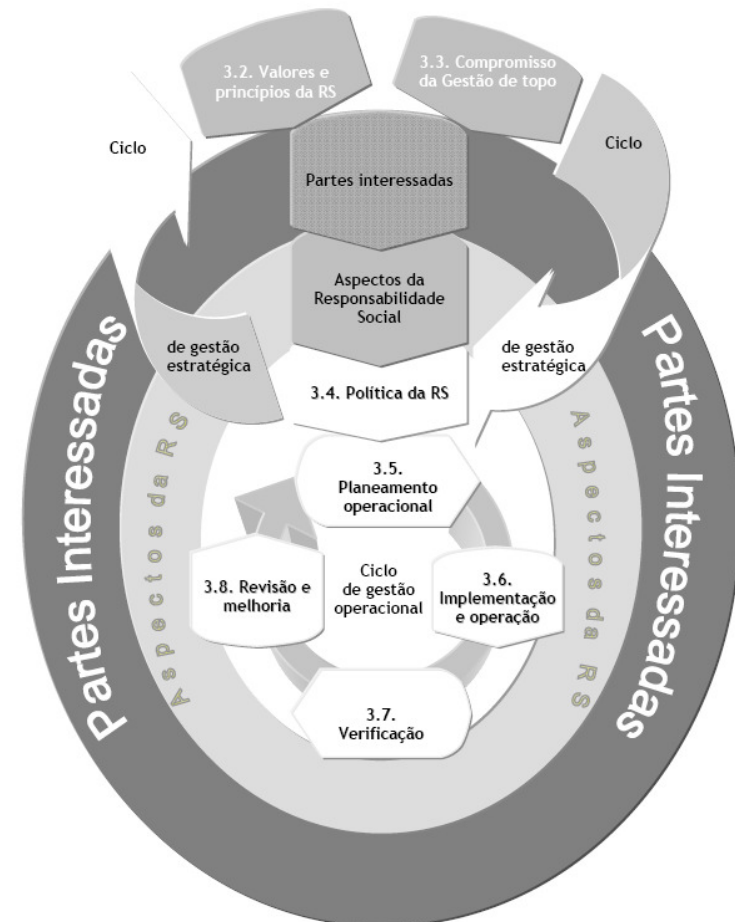
## Desenvolvimento da sociedade

- Educação/formação para a vida/formação da sociedade e das comunidades locais
- Património cultural
- Mecenato/filantropia
- Voluntariado
- Actividades sociais, culturais e de lazer
- Saúde pública/bem-estar
- Acesso à informação/participação dos cidadãos e organizações/participação pública
- Apoio ao comércio local
- Apoio ao desenvolvimento da comunidade local



## Implementação e operação

- ▶ Recursos, responsabilidade e autoridade
- ▶ Competência, formação e sensibilização
- ▶ Selecção e controlo de fornecedores
  - Selecção de fornecedores
  - Controlo de fornecedores
- ▶ Documentação, controlo dos documentos e registos
- ▶ Comunicação
  - Comunicação interna
  - Comunicação externa
- ▶ Controlo operacional
- ▶ Preparação e resposta a emergências



## Seleção e controlo de fornecedores

### ▶ Seleção de fornecedores

- Procedimentos para qualificar e seleccionar fornecedores, com base na sua capacidade para cumprir os princípios da norma
- De acordo com o seu nível de criticidade e envolvimento

### ▶ Controlo de fornecedores

- Sensibilização dos fornecedores para a importância da conformidade com os requisitos da norma

## Comunicação

### ► Comunicação interna

- Aspectos da RS e sistema de gestão da RS

### ► Comunicação externa

- Valores da organização
- SGRS
- PI significativas e processo de envolvimento
- Aspectos da RS significativos
- Indicadores da RS
- Objectivos da RS
- Programas da RS em curso
- Desempenho da RS e sua evolução





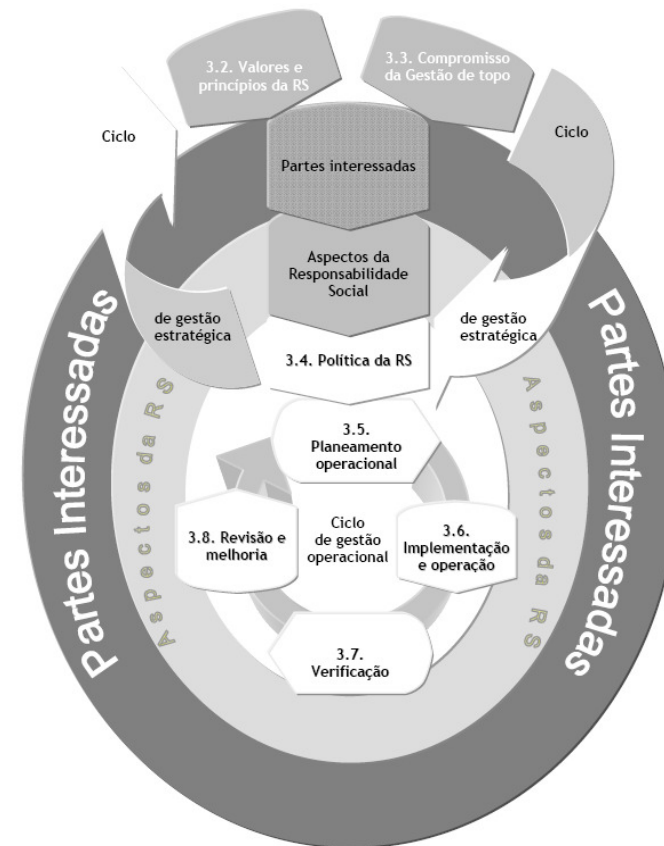
## Verificação Revisão e melhoria

### Verificação

- ▶ Monitorização e medição
  - Satisfação das PI
  - Indicadores da RS
- ▶ Avaliação da conformidade
- ▶ Preocupações
- ▶ Não conformidades
- ▶ Auditoria interna

### Revisão e melhoria


- ▶ Revisão pela Gestão
  - Entradas para a revisão
  - Saídas da revisão
- ▶ Melhoria
  - Melhoria contínua
  - Acções correctivas
  - Acções preventivas



## Essencial...

- ▶ Responsabilidade social para além da conformidade legal
- ▶ Maximizar impactes positivos e minimizar impactes negativos na sociedade e no ambiente
- ▶ Responsabilidade social à medida de cada organização
- ▶ Legitimação pelas partes interessadas
- ▶ Norma é voluntária e certificação é opcional
- ▶ Certificação do sistema de gestão da RS e não da RS
- ▶ Alinhamento com normas internacionais (ISO 26000)
- ▶ Uma organização com um SGRS certificado segundo a NP4469-1 tem
  - um processo de gestão da sua RS,
  - de acordo com princípios internacionalmente aceites,
  - integrando as expectativas das partes interessadas
  - verificável por uma parte independente
- ▶ Operacionalização do DS a nível das organizações

# Desenvolvimento sustentável



... não é um estado fixo de harmonia, mas antes um **processo de mudança**, através do qual:

- a exploração de recursos,
- o direccionamento dos investimentos,
- a orientação do desenvolvimento tecnológico e
- as mudanças institucionais

se vão tornando consistentes com as necessidades das gerações actuais e futuras

*Relatório Brundtland, CMAD (1987)*

## Vantagens para as organizações

- Maior credibilidade e reputação no mercado
- Vantagens competitivas
- Melhor controlo da conformidade legal
- Poupanças internas
- Aumento da produtividade
- Melhores relações com as partes interessadas
- Redução dos riscos
- Contributo para o DS