

INTRODUÇÃO

A norma ISO 26000 traz um conjunto de orientações que contribui para a incorporação da responsabilidade social às práticas de todo tipo de organização – empresas, associações, 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 elementos que podem ser incorporados aos sistemas de gestão já existentes, sugerindo formas de integrar a responsabilidade social às atividades usuais da organização. É aplicável a organizações de todo o mundo, independentemente de seu tamanho, e não deve ser utilizada como fundamento para barreiras comerciais. Oferece uma visão geral das razões que levaram à sua criação, e do próprio significado e implicações da responsabilidade social, destacando seu papel na efetivação do desenvolvimento sustentável, e a necessidade de superação dos desafios sociais e ambientais amplificados 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 (ou accountability): Assumir voluntariamente o dever de responder por todas as consequências de suas ações.

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

Comportamento ético: Agir de modo aceito como correto pela sociedade, sem impor ou fazer aos outros o que não aceitaria que fosse imposto por outros a você.

Consideração pelas partes interessadas (ou *stakeholders*): Ouvir e considerar os 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 país onde está operando.

Normas internacionais: 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, por meio do ambiente econômico, social e natural que requerem.

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, 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 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 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-se 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 sua contribuição aos objetivos da responsabilidade social e os benefícios 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 assuntos - como saúde e segurança, cadeia de valor e questões econômicas - não têm um tema específico, pois são tratados transversalmente. Cada organização, com seus *stakeholders*, deverá avaliar as prioridades para sua ação..

DIREITOS HUMANOS,
Inclui verificação de obrigações e de situações de risco; resolução de conflitos; direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais; direitos fundamentais do trabalho; evitar a cumplicidade e a discriminação; cuidado com os grupos vulneráveis.

PRÁTICAS DO TRABALHO,
Refere-se tanto ao emprego direto quando 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 prevenção da poluição; uso sustentável de recursos; combate e adaptação às mudanças climáticas; proteção e restauração do ambiente natural. E os princípios da precaução, do ciclo de vida, da responsabilidade ambiental, e do “poluidor-pagador”.

PRÁTICAS LEIS DE OPERAÇÃO,
Inclui combate à corrupção; envolvimento político responsável; concorrência e negociação justas; promoção da responsabilidade social na esfera de influência da organização e respeito aos direitos de propriedade.

CONSUMIDORES
Inclui práticas justas de negócios, marketing e comunicação; proteção à saúde e à segurança do consumidor; consumo sustentável; serviço e suporte pós-fornecimento; privacidade e proteção de dados; acesso a serviços essenciais; educação e conscientização.

ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E DESENVOLVIMENTO
Inclui envolvimento com a comunidade; investimento social; desenvolvimento tecnológico; investimento responsável; criação de empregos; 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 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 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 impactos que gera) é o passo inicial.

COMPREENSÃO
Tendo em mente os Princípios da responsabilidade social, identificar os aspectos dos Temas Centrais mais relevantes e significativos para a organização. Priorizá-los frente aos seus objetivos e necessidades, assim como frente aos impactos que ela gera e aos interesses de seus *stakeholders*, que devem participar de todo processo.

INTEGRAÇÃO
Direcionar toda a organização para a responsabilidade social, incorporando seus princípios e práticas na missão, visão e estratégia, bem como em suas políticas, metas, sistemas e procedimentos. Sensibilizar e capacitar empregados, alta direção, acionistas e demais públicos internos. 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 seu acompanhamento. Deve ser precisa, verídica, equilibrada, relevante, comparável e ocorrer em momentos e prazos adequados. Deve considerar os diversos *stakeholders*, com possível adaptação de meios e linguagem.

CREDIBILIDADE
A organização deve praticar 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 certificações. O engajamento com *stakeholders* também é vital para a credibilidade.

APERFEIÇOAMENTO
A organização deve controlar seu desempenho quanto à responsabilidade social, divulgar suas metas e criar indicadores adequados que permitam monitorar suas atividades e os avanços obtidos, divulgando os resultados. É importante desenvolver processos que ampliem a confiabilidade das informações e aperfeiçoem a gestão com vistas a obter melhores resultados.

FERRAMENTAS
Participar de iniciativas promovidas por diferentes agentes para a disseminação da responsabilidade social, com vistas a colaborar e manter-se atualizada em relação às ferramentas gerenciais e técnicas disponíveis e poder selecionar as mais adequadas à organização. Utilizar criteriosamente essas ferramentas, buscando as orientações e o apoio necessários.

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.