

UMA VISÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

FAZER BEM, AGINDO MELHOR

produto 2 coleção responsabilidade social pela ISO 26000

DESENVOLVIDO POR RSO PT, GT ISO 26000

RSO^{pt}



apoe

Associação Portuguesa de Oligo Elementos

APSHSTDC



BUREAU
VERTIAS

Loures
Câmara Municipal

carris

CiG

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género
Presidência do Conselho Ministro

CITE

COMISSÃO PARA A IGUALDADE
NO TRABALHO E NO EMPREGO



CTCV



Fundação LIGA

GEBALIS

INSTITUTO
DE INFORMÁTICA



ABERTA

ORGANIZAÇÕES RESPONSÁVEIS PELA CONCEÇÃO DO PRODUTO

APEE Anabela Vaz Ribeiro, Jaime Henriques (coordenação)

APSHSTDC Vitor Santos Jorge

Bureau Veritas Ricardo Ferro

Câmara Municipal da Amadora Sónia Pires

Câmara Municipal de Loures Ana Saramago

Carris Elvira Atalayão

CIG - Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género Rosário Fidalgo

CITE - Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego Clara de Jesus, Isabel Marçano

CTCV - Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro Regina Santos

GEBALIS Fernando Carreira, Nuno Braga

Instituto de Informática, IP Ana Sofia Silva

Secretaria Geral do MSESS Amélia Cardoso

Universidade Aberta Mário Negas

EDIÇÃO

1ª edição - Março 2015

REFERÊNCIAS

Esta brochura UMA VISÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, Agir bem Fazendo Melhor é um produto da RSO PT, pelo que as referências ao mesmo deverão ser efetuadas mencionando o nome do documento e os seus autores: Rede RSO PT, GT ISO 26000, UMA VISÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, Agir bem Fazendo Melhor, 2015

1. ENQUADRAMENTO



Organizações de todo o mundo, e respetivas partes interessadas, estão cada vez mais conscientes da necessidade e das vantagens de um comportamento socialmente responsável. O objetivo da responsabilidade social é contribuir para o desenvolvimento sustentável, entendido como o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

De facto, concetualmente, quer o Desenvolvimento Sustentável, quer a Responsabilidade Social visam o objetivo de procura simultânea do desenvolvimento económico lucrativo a par do progresso e equidade social e do respeito pelo meio ambiente, de modo a gerar valor para os acionistas, clientes, trabalhadores, parceiros e sociedade em geral. No entanto, o Desenvolvimento Sustentável posiciona-se a um nível global, intergovernamental e institucional, enquanto a Responsabilidade Social está ao nível das organizações, enquadrando a respetiva contribuição para a

Sustentabilidade.

O desempenho de uma organização em relação à sociedade na qual opera e ao seu impacte no ambiente tornou-se uma parte fundamental da avaliação do seu desempenho global e da sua capacidade para continuar a operar de forma eficiente. Isto é, em parte, um reflexo do crescente reconhecimento da necessidade de assegurar ecossistemas saudáveis, igualdade social e boa governação organizacional. A longo prazo, todas as atividades das organizações irão depender da saúde dos ecossistemas mundiais. As organizações estão sujeitas a um maior escrutínio por parte das suas várias partes interessadas. A perceção e a realidade do desempenho de uma organização no âmbito da responsabilidade social pode influenciar, entre outros aspetos:

- A sua vantagem competitiva;
- A sua reputação;
- A sua capacidade para atrair e manter quem trabalha, pertence, compra ou utiliza;



- A manutenção da moral, do empenho e da produtividade de quem trabalha;
- A opinião de quem: investe, detém a propriedade, doa, patrocina e financia; e
- A sua relação com empresas, governos, media, fornecedores, pares, clientes e a comunidade na qual opera.

A NP ISO 26000 disponibiliza linhas de orientação relativamente aos princípios de responsabilidade social fundamentais, quer quanto ao reconhecimento da responsabilidade social, quer quanto ao envolvimento das partes interessadas, aos assuntos fundamentais e às questões que dizem respeito à responsabilidade social, bem como quanto às formas de integrar um comportamento socialmente responsável na organização. Esta Norma dá ainda ênfase à importância dos resultados e das melhorias no desempenho organizacional na sequência da adoção dos referidos princípios de Responsabilidade Social.

2. O QUE É A RESPONSABILIDADE SOCIAL



Responsabilidade de uma organização pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no ambiente, através de um comportamento ético e transparente que:

- Contribua para o desenvolvimento sustentável, incluindo saúde e bem-estar da sociedade;
- Tenha em conta as expectativas das partes interessadas;
- Esteja em conformidade com a lei aplicável e seja

Ética e transparência na forma como a organização atua e assume os seus valores e os comunica às partes interessadas;

- consistente com as normas internacionais de conduta;
- Esteja integrada em toda a organização e seja praticada nas suas relações.

NOTA 1 As atividades incluem produtos, serviços e processos.

NOTA 2 As relações referem-se às atividades da organização na sua esfera de influência.

A Responsabilidade Social implica:

- Respeitar os Direitos Humanos e as Convenções Internacionais;
- Preocupações económicas, sociais e ambientais com visão a longo prazo em função das gerações futuras;
- Ética e transparência na forma como a organização atua e assume os seus valores e os comunica às partes interessadas;
- Adequar atitudes e comportamentos aos princípios da responsabilidade social;
- Mudar a cultura organizacional e promover o diálogo

Implementar, divulgar e partilhar boas práticas, gerando impactes positivos, de forma a contribuir para o bem estar da sociedade

permanente com todas as partes interessadas (internas e externas);

- Trabalhar em rede;
- Implementar, divulgar e partilhar boas práticas, gerando impactes positivos, de forma a contribuir para o bem estar da sociedade;
- Melhorar continuamente de acordo com os objetivos da Responsabilidade Social.

A Responsabilidade Social não é:

- Mero cumprimento da legislação vigente;
- Ter boas práticas sem incorporar os princípios de responsabilidade social na gestão da organização;
- Fazer ações de filantropia sem respeitar os direitos fundamentais das partes interessadas;
- Marketing Social visando apenas retorno financeiro;
- Orientação para o retorno financeiro imediato;
- Um privilégio de algumas organizações (deve ser um dever de todas).

3. PORQUÊ APLICAR – BENEFÍCIOS PARA A ORGANIZAÇÃO



- Melhoria da imagem / rentabilidade;
- Equipas mais motivadas, melhor desempenho/elevação do moral;
- Prevenção de problemas laborais;
- Atração e retenção de talentos;
- Aumento de produtividade e da qualidade dos seus produtos/serviços;
- Clientes e fornecedores mais satisfeitos;
- Opinião favorável de quem investe/patrocina/financia;
- Proteção ambiental;
- Opinião favorável sociedade/ media / entidades públicas;
- Gera bem-estar para a sociedade;
- Maior controlo e conformidade legal;
- Integração dos conceitos “Desenvolvimento Social” e “Inovação”;
- Maior transparência e gestão participativa;
- Gestão mais eficiente e criação de valor de forma sustentável;
- Gestão do conhecimento;
- Acesso a novas oportunidades/ novos mercados;
- Promoção do nível de confiança organizacional.

4. TEMAS FUNDAMENTAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL





governança
organizacional

A governança organizacional consiste na estrutura do processo de tomada de decisão na organização. À luz da responsabilidade social, baseia-se na incorporação dos princípios da responsabilidade social quer no processo de tomada de decisão quer na implementação dessas mesmas decisões. Estes princípios são a responsabilização, a transparência, a conduta ética, o respeito pelos interesses das partes interessadas, o respeito pelo estado de direito, o respeito pelas normas internacionais de conduta e o respeito pelos direitos humanos.

Embora os sete temas fundamentais da Responsabilidade Social estejam interligados e se complementem, a governança organizacional constitui o fator crucial e determinante na capacitação da

À luz da responsabilidade social, baseia-se na incorporação dos princípios da responsabilidade social quer no processo de tomada de decisão quer na implementação dessas mesmas decisões.

organização para assumir a responsabilidade pelos impactes das suas decisões e atividades e na integração da responsabilidade social em toda a organização assim como nas suas relações.



direitos
humanos

Os direitos humanos são os direitos fundamentais aos quais todos os seres humanos têm direito e estão consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos. O reconhecimento e o respeito pelos direitos humanos são amplamente considerados como essenciais para o estado de direito e para os conceitos de justiça e equidade social, assim como o suporte fundamental das instituições mais essenciais da sociedade, tal como o sistema judicial.

Os Estados têm o dever e a responsabilidade de respeitar, proteger e concretizar os direitos humanos. Uma organização tem a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, incluindo-os na sua esfera de influência.

**Respeitar os direitos humanos
significa não infringir os direitos dos
outros.**

Respeitar os direitos humanos significa não infringir os direitos dos outros. Esta responsabilidade implica tomar medidas positivas para assegurar que a organização recusa aceitar passivamente ou participar ativamente na violação desses direitos. Quando o Estado não cumpre com o seu dever de proteção, a organização deverá ser particularmente ativa e cautelosa para assegurar que cumpre a sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos.



práticas
laborais

As práticas laborais da organização envolvem todas as políticas e práticas relacionadas com o trabalho executado no seu interior, por ou em nome da organização, incluindo o trabalho subcontratado.

As práticas laborais ultrapassam a relação da organização com os seus recursos humanos ou com as responsabilidades que a organização tem num local de trabalho que possua ou controle diretamente.

As práticas laborais incluem o recrutamento e a promoção de recursos humanos, procedimentos disciplinares e de resolução de conflitos, a transferência e deslocalização da força de trabalho, a cessação da

As práticas laborais também incluem o reconhecimento das organizações representativas dos trabalhadores (...).

relação de trabalho, a formação e o desenvolvimento de competências, a saúde, segurança e higiene no trabalho, bem como qualquer política ou prática que afete as condições de trabalho, especialmente o tempo de trabalho e a remuneração.

As práticas laborais também incluem o reconhecimento das organizações representativas dos trabalhadores e a representação e participação tanto de organizações dos trabalhadores como dos empregadores na negociação coletiva, no diálogo social e na consulta tripartida para abordar as questões sociais relacionadas com o trabalho e o emprego.

O trabalho útil e produtivo é um elemento fundamental no desenvolvimento humano, sendo melhorados os níveis de vida através do pleno emprego e da segurança no emprego.

A criação de postos de trabalho, bem como salários e outras compensações pagas pelo trabalho efetuado, estão entre as mais importantes contribuições económicas e sociais que qualquer organização pode fazer. O trabalho útil e produtivo é um elemento fundamental no desenvolvimento humano, sendo melhorados os níveis de vida através do pleno emprego e da segurança no emprego. A sua ausência é a principal causa de problemas sociais, pelo que as práticas laborais socialmente responsáveis têm um grande impacto no respeito pelo estado de direito, sendo fundamentais para a justiça social, a estabilidade e a paz.



ambiente

A sociedade enfrenta muitos desafios ambientais, incluindo a destruição de recursos naturais, poluição, alterações climáticas, destruição de habitats, perda de espécies, o colapso de ecossistemas inteiros e a degradação de povoadamentos humanos urbanos e rurais.

À medida que a população mundial cresce e o consumo aumenta, estas alterações constituem ameaças cada vez maiores para a segurança e saúde humana e para o bem-estar da sociedade. É necessário identificar opções para reduzir e eliminar volumes e padrões insustentáveis de produção e consumo e assegurar que o consumo de recursos por pessoa se torna sustentável.

É necessário identificar opções para reduzir e eliminar volumes e padrões insustentáveis de produção e consumo e assegurar que o consumo de recursos por pessoa se torna sustentável.

As questões ambientais ao nível local, regional e global estão interligadas. Abordá-las exige uma estratégia abrangente, sistemática e coletiva.

As decisões e atividades das organizações têm, invariavelmente, impacto no ambiente. Esse impacto pode estar associado à utilização de recursos por parte da organização, à localização das atividades, à geração de poluição e resíduos e aos impactos das atividades da organização nos habitats naturais. Para reduzir o seu impacto ambiental, as organizações deverão adotar uma abordagem integrada que tenha em conta as implicações económicas, sociais, na saúde e ambientais, diretas e indiretas, das suas decisões e atividades.

A responsabilidade ambiental é uma pré-condição para a sobrevivência e prosperidade dos seres humanos. É, por conseguinte, um aspeto importante da responsabilidade social. A educação ambiental e a criação de capacidades são fundamentais para a promoção do desenvolvimento de sociedades e estilos de vida sustentáveis.



práticas
operacionais justas

As práticas operacionais justas dizem respeito à conduta ética no modo como a organização se relaciona com outras organizações. Estas incluem as relações entre organizações e agências governamentais, assim como entre organizações e seus parceiros, fornecedores, adjudicatários, compradores, concorrência e as associações das quais sejam membros.

As questões das práticas operacionais justas surgem nas áreas como a anti-corrupção, o envolvimento responsável na esfera pública, a concorrência justa, a conduta socialmente responsável, as relações com outras organizações e o respeito pelos direitos de propriedade.

Na área da responsabilidade social, as práticas

As práticas operacionais justas dizem respeito à conduta ética no modo como a organização se relaciona com outras organizações.

operacionais justas dizem respeito à forma como a organização se serve das suas relações com outras organizações para promover resultados positivos. Os resultados positivos poderão alcançar-se mostrando liderança e promovendo a adoção da responsabilidade social de uma forma mais vasta em toda a esfera de influência da organização.



consumo

As organizações que fornecem produtos e serviços a consumidores, assim como a outros clientes, têm responsabilidades para com esses consumidores e clientes.

As responsabilidades incluem a disponibilização de formação e informação corretas, a utilização de informações de marketing e contratos justos, transparentes e úteis, promovendo o consumo sustentável e a conceção de produtos e serviços que permitam acesso a todos e atendam, quando apropriado, aos que são vulneráveis e estão em desvantagem. As responsabilidades envolvem também a minimização dos riscos resultantes da utilização dos produtos e serviços, devidos à conceção, fabrico,

As questões relativas ao consumidor, referentes à responsabilidade social, estão relacionadas, entre outros assuntos, com práticas de marketing justas, proteção da saúde e segurança, (...)

distribuição, disponibilidade de informação, serviços de suporte e procedimentos de levantamento e recolha. Muitas organizações recolhem ou tratam informação

pessoal e são responsáveis por proteger a segurança dessas informações e a privacidade dos consumidores.

As organizações têm oportunidades significativas para contribuir para o consumo sustentável e para o desenvolvimento sustentável através dos produtos e serviços que oferecem e das informações que disponibilizam, incluindo informação sobre utilização, reparação e eliminação.

As questões relativas ao consumidor, referentes à responsabilidade social, estão relacionadas, entre outros assuntos, com práticas de marketing justas, proteção da saúde e segurança, consumo sustentável, resolução de conflitos e reparação, proteção de dados e da privacidade, acesso a produtos e serviços essenciais, orientação para as necessidades de consumidores que são vulneráveis e estão em desvantagem e educação.



envolvimento
e desenvolvimento
da comunidade

Atualmente as organizações procuram relacionar-se com as comunidades nas quais operam. Esta relação deverá basear-se no envolvimento da comunidade de forma a contribuir para o desenvolvimento da mesma. O envolvimento da comunidade - seja individualmente ou através de associações que procurem melhorar o bem público - ajuda a fortalecer a sociedade civil. As organizações que se envolvem de forma respeitosa com a comunidade e as suas instituições refletem e reforçam os valores democráticos e cívicos.

O envolvimento da comunidade e o desenvolvimento da comunidade são ambos parte integrante do desenvolvimento sustentável.

**O envolvimento da comunidade
- seja individualmente ou através
de associações que procurem
melhorar o bem público - ajuda a
fortalecer a sociedade civil.**

O envolvimento da comunidade vai além da identificação e do envolvimento das partes interessadas relativamente ao impacto das atividades da organização; também envolve o apoio para o estabelecimento de uma relação

O desenvolvimento da comunidade é, por conseguinte, o resultado de aspetos sociais, de políticas económicas e culturais e dependem das características das forças sociais envolvidas.

com a comunidade. Acima de tudo, implicam o reconhecimento do valor da comunidade. O envolvimento da comunidade por parte de uma organização deverá advir do reconhecimento de que a organização é uma

parte interessada na comunidade, partilhando interesses comuns com a mesma.

A contribuição da organização para o desenvolvimento da comunidade pode ajudar a promover níveis mais elevados de bem-estar na comunidade. Tal desenvolvimento, entendido de um modo geral, consiste na melhoria da qualidade de vida da população. O desenvolvimento da comunidade não é um processo linear, é um processo a longo prazo no qual estarão presentes interesses diferentes e em conflito. As características históricas e culturais tornam cada comunidade única e influenciam as possibilidades do seu futuro. O desenvolvimento da comunidade é, por conseguinte, o resultado de aspetos sociais, de políticas económicas e culturais e dependem das características das forças sociais envolvidas. A responsabilidade partilhada é necessária para promover o bem-estar da comunidade como um objetivo comum.

As questões do desenvolvimento da comunidade para a qual a organização pode contribuir incluem a criação de emprego através da expansão e da diversificação das atividades económicas e do desenvolvimento tecnológico.

Também pode contribuir através de investimentos sociais para a riqueza e criação de rendimento através de iniciativas de desenvolvimento económico locais;

expandindo programas de educação e desenvolvimento de competências; promovendo e preservando cultura e artes; e disponibilizando e/ou promovendo serviços de saúde na comunidade. O desenvolvimento da comunidade pode incluir o fortalecimento institucional da comunidade, dos seus grupos e fóruns coletivos, de programas culturais, sociais e ambientais e de redes locais envolvendo várias instituições.

5. NOTAS FINAIS



A Responsabilidade Social das Organizações é uma opção quanto à forma de gestão adotada, traduzindo-se no compromisso de uma organização em contribuir para a sustentabilidade. É igualmente uma via para a melhoria contínua da atividade empresarial, bem como um contributo para o bem-estar social, traduzindo-se numa preocupação permanente com a criação de valor através da satisfação das expectativas da empresa e das respetivas partes interessadas.

Dado que a Responsabilidade Social tem como objetivo a procura simultânea do desenvolvimento económico lucrativo a par do progresso e equidade social e respeito pelo meio ambiente, de modo a gerar valor para os acionistas, clientes, trabalhadores, parceiros e sociedade em geral, podemos concluir que a integração de um sistema de responsabilidade social na estratégia de desenvolvimento de uma qualquer organização é sempre compensadora.

Entre outros benefícios, destaca-se a melhoria interna da organização, a minimização do impacto ambiental, o

aumento da eficácia dos processos e dos recursos utilizados, através da implementação de boas práticas e medidas transversais a toda a organização, o que contribui para a melhoria dos resultados operacionais, da qualidade dos bens produzidos ou dos serviços prestados e da imagem da Empresa, com repercussões positivas no incremento gradual da procura e da satisfação do cliente e de outras partes interessadas.

A NP ISO 26000 poderá ser utilizada como um manual de base da responsabilidade social ou como um instrumento para melhorar práticas já existentes e integrar ainda mais a responsabilidade social na organização, tendo somente como objetivo proporcionar linhas de orientação aos seus utilizadores, pelo que não se destina, nem é adequada a fins de certificação.

6. INFORMAÇÃO RELEVANTE





APEE
Associação Portuguesa de Ética
Empresarial
www.apee.pt



ISO
International Organization for
Standardization
www.iso.org



United
Nations Global Compact
www.unglobalcompact.org



BCSD
Business Council for Sustainable
Development
www.bcsdportugal.org



OIT
Organização Internacional do
Trabalho
www.ilo.org



VER
Valores, Ética e
Responsabilidade
www.ver.pt



Global
Compact Network Portugal
globalcompact.pt



OIT Portugal
[www.ilo.org/public/portugue/
region/eurpro/lisbon](http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon)



Estratégia Europeia de
Responsabilidade Social
2011-2014
<http://goo.gl/iiijtE>



GRACE
Grupo de Reflexão e Ação para
a Cidadania Empresarial
www.grace.pt



ONU - Organização das Nações
Unidas - Declaração universal
dos direitos humanos
www.un.org



Objetivos de Desenvolvimento
do Milénio
www.unric.org



GRI
Global Reporting Initiative
www.globalreporting.org



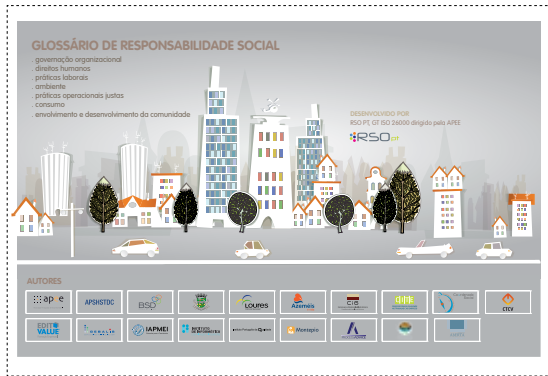
REDE RSO PT
www.rsopt.com



"Our Common Future"
[www.un-documents.net/our-
common-future.pdf](http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf)

7. PRODUTOS RELACIONADOS





GLOSSÁRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL,
desenvolvido por RSO PT, GT ISO 26000

**OPERACIONALIZAÇÃO
DAS RECOMENDAÇÕES DA ISO 26000,**
desenvolvido por RSO PT, GT ISO 26000

FERRAMENTA DE AUTO-DIAGNÓSTICO,
desenvolvido por RSO PT, GT ISO 26000

UMA VISÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

FAZER BEM, AGINDO MELHOR

DESENVOLVIDO POR RSO PT, GT ISO 26000

 RSO_{pt}

