

AUTO DIAGNÓSTICO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES (REFERENCIAL ISO 26000)

- práticas laborais
- ambiente
- práticas operacionais justas
- consumo
- envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Produto 4 coleção responsabilidade social pela ISO 26000 linhas de orientação da responsabilidade social

DESENVOLVIDO POR
RSO PT, GT ISO 26000 dirigido pela APEE



AUTORES



Autores

Coordenação: APEE, Anabela Vaz Ribeiro
APEE, Jaime Henriques
AEVA, Jorge de Castro
APSHSTDC, Vítor Santos Jorge
Câmara Municipal da Amadora, Rute Gonçalves
Câmara Municipal de Loures, Ana Saramago
Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, Margarida Velhas, Paula Oliveira
CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, Rosário Fidalgo, Isabel Elias
CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, Clara de Jesus
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA, Elvira Atalayão
Coordenada Social, Bruno Nunes
CTCV – Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro, Regina Santos
Fundação LIGA, Sara Pestana
GEBALIS, Fernando Carreira, Nuno Braga, Sandra Sousa
IAPMEI, Celina Gil
Instituto de Informática, Ana Sofia Silva
ISCAL, Fernando Seabra, Fernando Carvalho
Secretaria Geral do MESS, Amélia Cardoso
State of The Art, Paulo Pereira
Universidade Aberta, Mário Negas

Edição

1ª edição – Dezembro de 2015

Referências

O instrumento Auto Diagnóstico de Responsabilidade Social das Organizações 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, *Auto Diagnóstico de Responsabilidade Social das Organizações*, (2015).

1. ENQUADRAMENTO

O Auto Diagnóstico de Responsabilidade Social das Organizações é um produto desenvolvido no âmbito da Rede RSO PT, no Grupo de Trabalho da ISO 26000 Guia para a responsabilidade social, adiante designado como GT ISO 26000. A missão do GT ISO 26000 consiste em promover e aprofundar o conhecimento sobre a norma nacional NPISO 26000 Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social que resulta da norma internacional com a mesma designação.

O Auto Diagnóstico de Responsabilidade Social das Organizações é o **quarto produto da coleção responsabilidade social pela NPISO 26000 Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social**. Os produtos estão disponíveis no site da REDE RSO PT e nos sites de algumas das entidades que participaram na sua conceção.

2. NORMA ISO 26000

A ISO 26000 Guia para a responsabilidade social é uma norma guia da ISO – International Standards Organization que foi realizada no âmbito do Working Group for Social Responsibility entre 2005 e 2010, tendo sido publicada em Novembro de 2010. A norma foi realizada por 95 países entre os quais Portugal e 45 organizações internacionais, entre as quais Organização Internacional do Trabalho, Organização Mundial da Saúde, United Nations Global Compact, Consumers International, União Europeia, entre outros.

Constitui o referencial internacional que consubstancia o conceito de responsabilidade social e que define as temáticas que se encontram no seu âmbito. A Estratégia Europeia de Responsabilidade Social das empresas refere explicitamente esta norma como um dos instrumentos a seguir e convida as empresas com mais de 1000 colaboradores a ter em conta o referencial nas suas operações. Para além disso, convidou todas as grandes empresas europeias a ter em conta, pelo menos um dos seguintes instrumentos, ao desenvolver sua abordagem à responsabilidade social: (1) Global Compact das Nações Unidas; (2) Linhas de orientação da OCDE para Empresas Multinacionais ou a ISO 26000 Guia para a Responsabilidade Social.

A norma foi transposta para o Sistema Português da Qualidade sob a designação NPISO 26000 Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social, por um grupo de trabalho da APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial entre Novembro de 2010, data de publicação da norma pela ISO – International Standards Organization e Novembro de 2011, data da sua publicação em Portugal pelo Instituto Português da Qualidade.

Este referencial é uma norma guia que contém recomendações de ação, não constituindo um referencial certificável.

A norma constitui-se como um instrumento de avaliação interna pelas organizações, pelas suas partes interessadas e pelas entidades certificadoras.

A implementação da ISO 26000, pressupõe a realização de um auto diagnóstico, implementação das recomendações da ISO 26000 e a emissão de uma auto-declaração.

Para um reconhecimento externo da aplicação da norma, a organização deve solicitar avaliação por terceira parte.

AUTO DIAGNÓSTICO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES

Este produto destina-se às organizações que pretendam avaliar o seu grau de maturidade em termos de responsabilidade social.

O Auto Diagnóstico da Responsabilidade Social das Organizações, está estruturado de acordo com os **sete temas** da ISO 26000:

1. Governação Organizacional
2. Direitos Humanos
3. Práticas laborais
4. Ambiente
5. Práticas Operacionais Justas
6. Questões relacionadas com o Consumo
7. Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade

Os temas subdividem-se em **trinta e sete** questões, existindo para cada questão um conjunto de políticas e práticas a verificar pelas organizações.

Uma utilização adequada deste instrumento de Auto diagnóstico

Explicar a escala e para que serve.

As organizações que pretendam implementar a ISO 26000, poderão utilizar o produto 3 - Operacionalização das Recomendações da ISO 26000.

GOVERNAÇÃO ORGANIZACIONAL

Conteúdo do tema da governação organizacional e a sua relação com a responsabilidade social

A governação organizacional consiste na estrutura do processo de tomada de decisão na organização. À luz da responsabilidade social, baseia-se na incorporação dos seus princípios, 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.

A governação organizacional constitui o fator crucial na capacitação da 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.

QUESTÕES	POLÍTICAS E PRÁTICAS
Questão única: Estruturas e processos de decisão	O compromisso com a RS está refletido nas estratégias, objetivos e metas da organização?
	A liderança demonstra o seu compromisso e a sua responsabilização para com a RS?
	A liderança cria e estimula um espaço organizacional e uma cultura nos quais os 7 princípios de RS são praticados?
	Existe um sistema de incentivos económicos e não económicos relacionados com o desempenho em RS?
	Existem mecanismos que permitem aferir que os recursos financeiros, naturais e humanos são utilizados eficientemente?
	Os processos e estruturas de tomada de decisão promovem oportunidades justas para os grupos sub-representados ocuparem posições de destaque na organização (incluindo mulheres e grupos raciais e étnicos)?
	Estão equilibradas as necessidades da organização com as das suas PI, incluindo as imediatas e as das gerações futuras?
	Os processos de diálogo com as PI estão estabelecidos e permitem identificar áreas de acordo e desacordo e negociar possíveis conflitos?
	Encorajam uma efetiva participação dos colaboradores de todos os níveis nas atividades de RS?
	Equilibram o nível de autoridade, responsabilidade e capacidade das pessoas que tomam decisões em nome da organização?
	Monitorizam a implementação das decisões para assegurar que as mesmas são seguidas de uma forma socialmente responsável e para determinar a responsabilidade pelos resultados dessas decisões e atividades (positivas ou negativas)?
	Os processos de governação da organização são revistos e avaliados periodicamente?

Ajustam os processos de acordo com o resultado das revisões e comunicam as alterações no interior da organização?

DIREITOS HUMANOS

Conteúdo do tema dos direitos humanos e a sua relação com a responsabilidade social

Os direitos humanos são os direitos fundamentais de todos os seres humanos, consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas.

Os direitos humanos contemplam os direitos civis, políticos, económicos, sociais e culturais, transcendendo as leis e as tradições culturais.

Os Estados e as organizações têm o dever e a responsabilidade de respeitar, proteger e concretizar os direitos humanos, incluindo os da sua esfera de influência. Para o garantir devem medir e identificar os impactos da sua atividade, evitando situações de risco e de cumplicidade com outras organizações que violem esses direitos, e promovendo a igualdade e a não discriminação, tendo em conta os grupos vulneráveis e respeitando os princípios e os direitos fundamentais do trabalho.

QUESTÕES	POLÍTICAS E PRÁTICAS
Questão 1: Diligência devida	Existe definida uma Política de Direitos Humanos (PDH) na organização?
	Existem meios de integração da PDH em toda a organização?
	Existem meios de avaliação das atividades definidas?
	Existem meios de avaliação do desempenho, de modo a fazer os ajustes necessários?
	Existem ações previstas no caso do impacto destas atividades ser negativo?
Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos	Contribuem para a promoção e defesa do cumprimento dos direitos humanos, mesmo em situações de risco?
Questão 3: Evitar a cumplicidade	Os serviços de segurança da organização respeitam os direitos humanos?
	Fornecem bens ou serviços ou têm parcerias com entidades que cometam violações dos direitos humanos ou tenham atividades anti-sociais?
	Informam-se das condições sociais e ambientais em que os bens ou serviços que compra são produzidos?
	Asseguram que não deslocam pessoas das suas terras exceto quando a lei o permite, assegurando a compensação adequada às partes afetadas?
	Denunciam ou tornam públicos atos de violação dos direitos humanos, existentes no vosso país, de que tomam conhecimento?
Questão 4: Resolução de Queixas	Existem na organização mecanismos de auscultação, atendimento, registo/análise e encaminhamento de queixas? Existe informação de apoio disponível para a apresentação da queixa, nomeadamente sobre o seu âmbito e sobre como apresentá-la? Existe na organização mediação de conflitos?
Questão 5: Discriminação e grupos	Promovem os princípios de igualdade e não discriminação e cumprem a legislação nacional e internacional e quaisquer outros regulamentos sobre esta matéria?

vulneráveis	Respeitam os direitos de grupos vulneráveis e garantem a sua diversidade?
	Respeitam os direitos e igualdade entre mulheres e homens nas diversas dimensões da vida?
	Garantem a igualdade e não discriminação de pessoas com deficiência e dão-lhes condições de acessibilidade?
	Respeitam os direitos das crianças e tomam medidas para prevenir o tráfico para fins de exploração sexual?
	Respeitam os direitos e deveres dos trabalhadores e das trabalhadoras migrantes ?
	Respeitam a identidade cultural e a origem étnica dos seus trabalhadores e trabalhadoras?
	Respeitam as pessoas idosas, as refugiadas, as pessoas em situação de pobreza e exclusão social, pessoas analfabetas e pessoas portadoras de VIH/SIDA e as minorias e grupos religiosos?
Questão 6: Direitos civis e políticos	Aceitam e respeitam a opinião/crítica dos trabalhadores e das trabalhadoras? Existem na organização procedimentos formais que previnam situações que atentem contra a vida e a dignidade humana no local de trabalho?
	Facilitam internamente o exercício das atividades das associações e sindicatos existentes no seu seio, cedendo instalações?
	Promovem a quebra de barreiras culturais e sociais, facilitando a comunicação inter-relacional interna e externamente?
	Garantem o direito de defesa, auscultando os trabalhadores e as trabalhadoras e permitindo o acesso às provas processuais, em caso de inquéritos e/ou processos disciplinares?
Questão 7: Direitos económicos, sociais e culturais	Possuem instalações específicas para formação, devidamente equipadas, e, sempre que possível, facilitam o seu acesso a membros da comunidade?
	Desenvolvem atividades tendo a conta o cumprimento dos direitos humanos, económicos, sociais e culturais e tendo em vista a sua promoção ao nível da comunidade onde se insere? Conjugam esforços com outras organizações ou instituições governamentais que apoiem o respeito por esses mesmos direitos?
	Os produtos e serviços estão ajustados ao poder de compra dos indivíduos e às reais expetativas dos mesmos?
Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho	Asseguram a liberdade de associação e negociação coletiva?
	Têm práticas de trabalho forçado ou obrigatório?
	Penalizam ou obrigam alguém a prestar trabalho ou serviço sob ameaça e sem condições de trabalho?
	Têm políticas de emprego que promovam a igualdade e a não discriminação? Previnem a violência de género e os vários tipos de assédio no local de trabalho? A progressão na carreira e a cessação do contrato de trabalho têm exclusivamente a ver com o trabalho prestado?
	Utilizam ou beneficiam de trabalho infantil? Promovem a eliminação do trabalho infantil?

PRÁTICAS LABORAIS

Conteúdo do tema das práticas laborais e a sua relação com a responsabilidade social

As práticas laborais envolvem todas as políticas e práticas relacionadas com a atividade laboral desenvolvida pela organização, incluindo o trabalho subcontratado.

O emprego e as relações de trabalho, as condições de trabalho e a proteção social, o diálogo social, a saúde e segurança no trabalho, o desenvolvimento humano e a formação profissional, são as áreas de intervenção das práticas laborais.

As boas práticas laborais têm presentes os princípios dos direitos humanos e promovem iguais oportunidades para mulheres e homens no que diz respeito a um trabalho digno e produtivo com um salário justo, em condições de liberdade, equidade e segurança.

QUESTÕES	POLÍTICAS E PRÁTICAS
<p>Questão 1: Emprego e relações de trabalho</p>	<p>Garantem que têm com todos os trabalhadores e trabalhadoras uma relação formal de trabalho e que cumpre a legislação em vigor, nomeadamente no que diz respeito à cessação dos contratos de trabalho?</p>
	<p>Recorrem a trabalho temporário apenas quando ele é de facto temporário?</p>
	<p>Preocupam-se com o impacto que eventuais alterações nas atividades possam causar nos trabalhadores e trabalhadoras e providenciar meios para minimizar os impactes negativos?</p>
	<p>Dispõem de instrumentos que assegurem que todos os trabalhadores e trabalhadoras têm igualdade de oportunidades, não havendo qualquer tipo de discriminação?</p>
	<p>Asseguram a proteção dos dados pessoais e da privacidade dos trabalhadores e das trabalhadoras?</p>
	<p>Quando subcontratam trabalho a outras entidades assegura que as mesmas cumprem as obrigações legais e garantem condições de trabalho dignas e adequadas?</p>
	<p>Asseguram que no caso de haver trabalho no domicílio, os trabalhadores e as trabalhadoras são tratados de igual forma que os outros?</p>
	<p>Recorrem a cláusulas contratuais ou códigos de ética ou de conduta, de acordo com as normas nacionais e internacionais do trabalho, de modo a influenciar as organizações com quem trabalham a terem práticas laborais responsáveis?</p>
<p>Questão 2: Condições de trabalho e proteção social</p>	<p>Cumprem a legislação laboral nacional (cód. trabalho, convenções coletivas, etc),bem como as normas internacionais aplicáveis nomeadamente, as disposições mínimas estabelecidas pela OIT?</p>

	<p>Garantem, pelo menos, as retribuições mínimas estabelecidas na legislação para o setor?</p> <p>Proporcionam salários e outras remunerações, não só legais mas, adequados às necessidades dos trabalhadores/as de forma a poderem ter uma vida digna e ainda proporcionais aos níveis de produtividade e riqueza gerada?</p> <p>Pagam salários e outras remunerações tendo em conta o contexto económico e social onde se insere e equiparados aos valores pagos pelas outras organizações localizadas na região?</p> <p>Respeitam os horários de trabalho convencionados para o setor e para as diversas categorias profissionais, não exigindo prolongamentos senão em situações excecionais e sempre acordadas com os trabalhadores/as?</p> <p>Quando realizado, pagam o trabalho extraordinário de forma justa e no valor legalmente exigido?</p> <p>Garantem aos trabalhadores/as o descanso semanal e férias remuneradas, tendo em consideração as necessidades de conciliação com a família?</p> <p>Respeitam as disposições legais de proteção social dos trabalhadores/as nomeadamente respeitando as licenças parentais estimulando que as mães e os pais as gozem efetivamente?</p> <p>Em situações de doença dos trabalhadores/as, dificuldades financeiras inesperadas, apoiam e protegem os/as trabalhadores/as socialmente?</p>
<p>Questão 3: Diálogo Social</p>	<p>Reconhecem a importância das organizações representativas dos trabalhadores/as, das comissões de trabalhadores/as, sindicais, estabelecendo regularmente diálogo social?</p> <p>Respeitam o direito dos trabalhadores/as, não colocando nenhuma espécie de entrave, ou intimidações, aos trabalhadores/as que se filiarem em organizações próprias que promovam os seus interesses e os/as representem nas negociações coletivas?</p> <p>Facilitam o acesso dos trabalhadores/as com os seus/suas representantes sindicais a reuniões no local de trabalho para discussão/informação sobre questões relacionadas com a negociação coletiva ou questões do seu interesse relacionadas com o trabalho?</p> <p>Reúnem com os trabalhadores/as e, ou, seus/suas representantes para discutir sobre questões estratégicas para a organização nomeadamente, sobre as políticas de gestão, financeiras e de recursos humanos?</p> <p>Quando em situação de greve, respeitam os direitos consignados na Lei, relativas aos trabalhadores/as que se encontrem nessa situação?</p>
<p>Questão 4: Saúde e segurança no trabalho</p>	<p>Têm implementado um Plano de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho?</p> <p>Existe uma Comissão de SST?</p>
<p>Questão 5: Desenvolvimento humano e formação no local de trabalho</p>	<p>É definido um Plano Anual que garanta o desenvolvimento de competências dos trabalhadores e das trabalhadoras, garantindo as mesmas oportunidades de aprendizagem e progressão de carreira aos homens e mulheres, designadamente no que respeita às oportunidades de qualificação, de progressão na carreira e acesso a cargos de chefia?</p> <p>Recorrem ao outplacement para os trabalhadores e trabalhadoras excedentários?</p> <p>O Plano de SHST promove ações definidas em conjunto com os trabalhadores e as trabalhadoras?</p>

AMBIENTE

Conteúdo do tema do ambiente e a sua relação com a responsabilidade social

As decisões e atividades das organizações têm, invariavelmente, impacte no ambiente, o qual decorre sobretudo da utilização de recursos por parte da organização, da sua localização e da geração de poluição e resíduos, com eventuais repercussões na destruição de recursos naturais, de habitats, perda de espécies, colapso de ecossistemas inteiros e degradação de povoaamentos humanos urbanos e rurais.

Para reduzir o impacte ambiental, as organizações deverão adotar uma abordagem integrada de responsabilidade social, tendo em conta as implicações económicas, sociais, ambientais e na saúde, diretas e indiretas, das suas decisões e atividades.

A educação ambiental e a criação de capacidades são fundamentais para a promoção do desenvolvimento de sociedades e estilos de vida sustentáveis. As normas da série ISO 14000, relativas à implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, poderão ser uma importante ferramenta técnica de capacitação, podendo ser utilizadas como um enquadramento geral para auxiliar uma organização a abordar as questões ambientais de uma forma sistemática, devendo ser tidas em conta na avaliação do desempenho ambiental.

Sendo a responsabilidade ambiental um importante aspeto da responsabilidade social, a NP ISO 26000 recomenda às organizações a melhoria do desempenho ambiental através da implementação de boas práticas ao nível da **Prevenção da poluição**, da **Utilização sustentável dos recursos** e da **Mitigação e adaptação às alterações climáticas**, bem como da **Proteção do ambiente, da biodiversidade e recuperação de habitats naturais**.

QUESTÕES	POLÍTICAS E PRÁTICAS
Questão 1: Prevenção da poluição: Emissões atmosféricas, descargas para a água; gestão de resíduos e ações relacionadas; utilização e deposição final (eliminação) de substâncias tóxicas e perigosas; outras	Identificam os requisitos legais e regulamentares de carácter ambiental associados à atividade?
	Identificam as emissões atmosféricas resultantes do desenvolvimento das atividades?
	Implementam medidas para prevenir e reduzir os impactes ambientais?
	Monitorizam o volume de resíduos produzidos?
	Adotaram um Sistema de Gestão de Resíduos?
	Dispõem de um Plano de emergência para acidentes e incidentes ambientais?

formas de poluição identificáveis	<p>Medem, registam e comunicam as fontes significativas de poluição, do consumo de água, da geração de resíduos e do consumo energético?</p> <p>Envolvem-se com a comunidade local relativamente a riscos com a poluição que tenham impacto na saúde e medidas de mitigação pelos danos causados?</p>
<p>Questão 2: Utilização Sustentável dos Recursos Eficiência energética; conservação da água, uso e acesso à água; eficiência no uso dos materiais; requisitos minimizados de recursos de um produto</p> <p>Questão 3: Mitigação e adaptação às alterações climáticas</p>	<p>Implementam algum programa de eficiência energética, para reduzir a necessidade energética nas suas estruturas, equipamentos, operações ou outros afins?</p> <p>Contemplam a redução do impacte ambiental provocado pela utilização de matérias-primas na produção dos seus produtos ou na prestação dos seus serviços?</p> <p>Preservam, reduzem e reutilizam as águas nas operações e sensibilizam as partes interessadas na vossa esfera de influência para a importância desta prática?</p> <p>Privilegiam fornecedores que cumprem requisitos de natureza ambiental?</p> <p>Promovem ações de sensibilização para um consumo eficiente?</p> <p>Promovem um consumo sustentável de recursos naturais e de energia, através nomeadamente da substituição de recursos não renováveis por fontes de energia alternativas renováveis ou da utilização de materiais reciclados?</p> <p>Promovem as compras públicas sustentáveis?</p> <p>Têm implementado um processo de identificação, medição, redução e/ou mitigação das emissões de gases poluentes, em especial de GEE, decorrentes de forma direta ou indireta das suas operações?</p> <p>Implementam programas de melhoria da eficiência energética?</p> <p>No processo de redução e minimização das emissões de GEE, sensibilizam e envolvem outras partes interessadas?</p> <p>Tem previsto um plano ou apoia medidas para prevenção de alterações climáticas, que evitem ou minimizem os impactes a nível social, saúde, prosperidade e direitos humanos?</p>
<p>Questão 4: Proteção do Ambiente, da biodiversidade e recuperação de habitats naturais: valorizar e proteger a biodiversidade; valorizar, proteger e recuperar os serviços de ecossistemas; utilizar o território e os recursos naturais de forma sustentável; avançar com o desenvolvimento rural e urbano ambientalmente adequado</p>	<p>Identificam os impactes negativos da atividade para a manutenção dos ecossistemas e da biodiversidade?</p> <p>Internalizam os custos dos impactes ambientais e criam valor económico na proteção dos ecossistemas?</p> <p>Promove práticas sustentáveis, nomeadamente na agricultura, pesca, proteção dos animais e silvicultura?</p> <p>Promovem a utilização progressiva de produtos de fornecedores que atendam às normas de preservação do ambiente?</p> <p>Envolvem-se e envolvem outras entidades na proteção da biodiversidade e dos serviços dos ecossistemas?</p>

PRÁTICAS OPERACIONAIS JUSTAS

Conteúdo do tema práticas operacionais justas e a sua relação com a responsabilidade social

As práticas operacionais justas dizem respeito à **conduta ética** no modo como uma organização se relaciona com outras organizações, nomeadamente com agências governamentais, com os seus parceiros, fornecedores, adjudicatários, compradores, associações e também com a própria concorrência.

Na perspetiva da responsabilidade social, a adoção de práticas operacionais justas, baseadas numa conduta ética no relacionamento da organização com outras, é uma forma de alavancar resultados positivos noutras organizações, e diz respeito à forma como a organização se serve das suas relações com outras organizações para promover a adoção da responsabilidade social de uma forma mais vasta em toda a sua esfera de influência.

A adoção, por parte das organizações, de práticas operacionais justas virá assim associada a integração de preocupações com questões como a prevenção da 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.

QUESTÕES RELACIONADAS COM O CONSUMO

Conteúdo do tema do consumo e a sua relação com a responsabilidade social

No que concerne às questões relacionadas com o consumo a norma centra-se no relacionamento entre a organização fornecedora de produtos e serviços e as pessoas que adquirem os produtos e serviços para fins privados.

A responsabilidade social no âmbito do consumo é decomposta em sete questões específicas: marketing justo; informação factual e práticas contratuais justas; proteção da saúde e a segurança dos(as) consumidores(as); consumo sustentável; serviço e apoio ao/a consumidor/a e resolução de queixas e conflitos; privacidade e proteção de dados do consumidor/a; acesso a serviços essenciais e a formação e sensibilização.

ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

Conteúdo do tema envolvimento e desenvolvimento da comunidade e a sua relação com a responsabilidade social

Dado que uma organização é parte interessada de uma comunidade específica, em função das suas características sociais, políticas, económicas e culturais, verificando-se a partilha de interesses comuns, o envolvimento privilegiado da organização com a comunidade deverá contribuir para o desenvolvimento desta, promovendo níveis mais elevados de bem-estar e uma melhoria da qualidade de vida da população, com as inerentes repercussões ao nível do desenvolvimento sustentável.

O desenvolvimento da comunidade deverá ser reforçado por uma conduta socialmente responsável das organizações que a integram, as quais, de acordo com as orientações constantes na NP ISO 26000, deverão promover para o efeito ações de Envolvimento da comunidade, de Educação e cultura, de Criação de emprego e desenvolvimento de competências e de Desenvolvimento e acesso à tecnologia, bem como atuar ao nível da Riqueza e criação de rendimento, da Saúde e do Investimento social.

Produtos Relacionados

Este produto faz parte de uma série de 4 produtos relacionados entre si:

1. Glossário de Responsabilidade Social
2. Brochura de Responsabilidade Social
3. Operacionalização das recomendações da ISO 26000
4. Auto-diagnóstico em responsabilidade social

A utilização integrada dos quatro produtos permite uma compreensão mais alargada dos termos específicos utilizados e a contextualização das questões nos respetivos temas.

Estes produtos pretendem apoiar as organizações que desejem inovar ao nível das práticas de gestão e melhorar o seu desempenho em termos de competitividade e na relação com a sociedade e com o ambiente.