

OPERACIONALIZAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA ISO 26000

- governação organizacional
- direitos humanos
- práticas laborais
- ambiente
- práticas operacionais justas
- consumo
- envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Produto 3 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, Isabel Marçano
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA, Elvira Atalayão
Coordenada Social, Bruno Nunes
CTCV – Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro, Regina Santos
DRE – Direção Regional de LVT, Vitor Ramos
Fundação LIGA, Sara Pestana
GEBALIS, Fernando Carreira, Nuno Braga, Sandra Sousa
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 – Julho de 2015

Referências

A Operacionalização das Recomendações da ISO 26000 no âmbito da Responsabilidade Social 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, *Operacionalização das Recomendações da ISO 26000*, (2015)

ENQUADRAMENTO

Este produto, designado Operacionalização das Recomendações da ISO 26000 foi desenvolvida no âmbito da Rede RSO PT, no Grupo de Trabalho da ISO 26000, adiante designado como GT ISO 26000. A missão do GT ISO 26000 consiste em promover e aprofundar o conhecimento sobre a norma NPISO 26000 Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social.

Esta norma 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 Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social.

Este produto está estruturado de acordo com os sete temas centrais da ISO 26000, que a seguir se apresentam:

Governança Organizacional

Direitos Humanos

Práticas laborais

Ambiente

Práticas Operacionais Justas

Questões relacionadas com o Consumo

Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade

Para cada tema estão elencadas, de forma estruturada, as recomendações referenciadas na norma que, no contexto atual, correspondem às expectativas da sociedade. À medida que vão surgindo novas questões que suscitam debate e que requerem algum tipo de alinhamento internacional, os temas e as recomendações poderão vir a evoluir para contemplar essas mesmas preocupações.

Este instrumento dirige-se às organizações que pretendam avaliar o seu grau de maturidade em termos de responsabilidade social, ao permitir fazer um cruzamento entre as políticas, procedimentos e práticas da organização e as recomendações da norma, em cada um dos temas.

SOBRE A NORMA NPISO 26000 LINHAS DE ORIENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

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.

A norma NPISO 26000 Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social foi transposta para o Sistema Português da Qualidade 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.

A norma não é de requisitos, mas sim uma norma guia, pelo que contém recomendações de ação. Por este motivo não é um referencial certificável por terceira parte, embora possa ser alvo de avaliação por terceira parte.

RECOMENDAÇÕES DA ISO 26000

Este produto está estruturado de acordo com os sete temas da ISO 26000, já elencados e subdivide-se em 37 questões, que integram os diferentes temas, como se pode verificar nos quadros seguintes. Para cada questão, existem então um conjunto de recomendações de ação a seguir pelas organizações que desejem alinhar-se com este instrumento internacional.

Os temas estão estruturados da seguinte forma:

- (1) uma breve apresentação do tema;
- (2) a relação do tema com a responsabilidade social;
- (3) algumas considerações;
- (4) um conjunto de princípios adicionais em alguns temas como é o caso dos Direitos Humanos ou do Ambiente;
- (5) expectativas e ações a desenvolver.

O último ponto constitui as recomendações do referencial para cada tema.

Este instrumento operacionaliza as recomendações da ISO 26000, na medida em que interpreta as recomendações e apresenta-as de forma objetiva e que permita à organização avaliar qual o seu grau de cumprimento.

GOVERNAÇÃO ORGANIZACIONAL

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	RECOMENDAÇÕES ISO 26000
Questão única: Estruturas e processos de decisão	O compromisso da organização com a RS deve estar claramente definido pela organização.
	A organização deve estabelecer o modo como vai fazer refletir nas suas estratégias, nos seus objetivos e nas suas metas quer a nível global, quer aos diferentes níveis organizacionais, o seu compromisso com a RS começando por integrá-lo na missão, na visão, nos valores e nos princípios, bem como no próprio código de conduta.
	A liderança deve demonstrar o seu compromisso para com a RS de forma clara e responsável, aprovando-o, mostrando total disponibilidade para o divulgar e estimulando, de forma pró-ativa, a sua aplicação. Deve também revelar capacidade para responder pelos impactes das decisões e atividades perante os detentores do capital, as autoridades legais e, de forma genérica, as partes interessadas, bem como para desencadear ações destinadas a minimizar os impactes imprevistos ou não intencionais.
	A liderança deve criar e estimular um espaço organizacional e uma cultura, nos quais os 7 princípios de RS sejam incorporados no processo de tomada e implementação de decisões, mediante a definição de normas, linhas de orientação ou regras de conduta que estejam de acordo com estes princípios e com outros princípios de direito ou boa conduta aceites no contexto de situações específicas, mesmo quando essas situações forem exigentes.
	A organização deve possuir um sistema de incentivos económicos e não económicos em que existam critérios relacionados com o desempenho da RS e não apenas com os objetivos da função. Deve avaliá-lo e revê-lo, sempre que se justificar.
	A organização deve definir e implementar um conjunto de indicadores credíveis e fiáveis para avaliar se os recursos financeiros, naturais e humanos são utilizados de forma eficiente e se promovem a RS.

	<p>Deve ser garantida a igualdade de oportunidades a todos os trabalhadores e trabalhadoras, e a não discriminação direta ou indireta, com base em género, raça ou crença.</p>
	<p>Os processos e estruturas de tomada de decisão devem promover oportunidades justas para os grupos sub-representados terem possibilidade de ocuparem posições de destaque na organização quer através da fixação de objetivos nesse sentido, quer através de alterações nas políticas de RH.</p>
	<p>A organização deve compreender as expectativas de conduta responsável, presentes e futuras, das suas partes interessadas, incluindo a sociedade, relativamente aos seus impactes económicos, ambientais e sociais.</p>
	<p>A organização deve demonstrar que nas suas decisões toma sempre em consideração as necessidades da organização e das suas PI (partes interessadas), incluindo as imediatas e as das gerações futuras, mediante uma correta avaliação dos riscos e dos impactes reais.</p>
	<p>A organização deve estabelecer processos de envolvimento e diálogo com as PI, que permitam identificar áreas de acordo e desacordo e negociar possíveis conflitos, o que pode passar pela celebração de parcerias, realização de sessões de esclarecimento públicas ou de âmbito mais restrito, consultas, respostas atempadas, entre outros</p>
	<p>A organização deve encorajar uma efetiva participação dos seus recursos humanos de todos os níveis nas atividades de RS, promovendo ações concretas para que isso ocorra, designadamente através não só de sensibilização e formação para que exista uma compreensão aprofundada dos princípios, dos temas fundamentais e dos benefícios da RS, mas também de planos de envolvimento dos recursos humanos (v.g. criação de um sistema de sugestões no âmbito da RS) e da fixação de objetivos e indicadores que permitam avaliar se, nas atividades correntes, são tomadas em consideração as práticas, os temas fundamentais e as questões da RS.</p>
	<p>A organização deve equilibrar o nível de autoridade, responsabilidade e capacidade das pessoas que tomam decisões em nome da organização, definindo, em primeiro lugar de forma clara e ajustada, as exigências e os critérios de seleção dos mesmos. Em segundo lugar, avaliando se as decisões tomadas em nome da organização são ajustadas do ponto de vista da RS e por fim tomar as medidas necessárias para que esse equilíbrio se verifique.</p>
	<p>O Governo da organização deve promover a implementação de um conjunto de ferramentas para monitorizar a implementação das suas decisões de forma a assegurar que os impactes das mesmas são seguidos, avaliados e que as decisões são ajustadas, sempre que necessário, tendo em conta a sua responsabilização pelo impacte geral das suas decisões e atividades sobre as diferentes partes interessadas.</p>
	<p>Os processos de governação da organização devem encontrar-se definidos.</p>

Os processos de governação da organização devem ser periodicamente avaliados, tendo em conta as práticas, os temas fundamentais e as questões da responsabilidade social. Essa avaliação deve ser comunicada e, sempre que justificável, conduzir à necessária revisão.

Os processos de governação devem ser ajustados de acordo com o resultado das revisões e comunicadas as alterações (v.g. redefinição dos níveis de autoridade) no interior da organização a todos os interessados.

DIREITOS HUMANOS

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 impactes 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	RECOMENDAÇÕES
Questão 1 Diligência devida	<p>Deverá existir política de direitos humanos na organização (PDH), designadamente na área da igualdade de género, não discriminação e diversidade (integração de pessoas com deficiência, exclusão social, inserção de mulheres no mercado de trabalho, entre outras), que forneça orientações que sejam relevantes para as partes interessadas internas e externas e adequadas à dimensão e às circunstâncias da organização</p> <p>Deverão existir meios de integração da PDH em toda a organização</p> <p>Deverão existir meios para avaliar em que medida as atividades existentes e as atividades propostas poderão estar ou vir a afetar os direitos humanos</p> <p>Deverão existir meios de medição do desempenho ao longo do tempo, para fazer os ajustes necessários nas prioridades e na abordagem</p> <p>Deverão existir ações para abordar o impacto negativo das decisões e atividades da organização</p>
Questão 2 Situações de risco para os direitos humanos	<p>A organização deverá respeitar os direitos humanos e contribuir para a promoção e defesa do seu cumprimento, mesmo em situações de risco (instabilidade política, desastres naturais, pobreza, atividades que possam afetar ou envolver crianças, entre outras)</p>

Questão 3 Evitar a cumplicidade	A organização deverá verificar se os respetivos (os seus) serviços de segurança respeitam os direitos humanos
	A organização não deverá fornecer bens ou serviços nem deve estabelecer parcerias com entidades que cometam violações dos direitos humanos ou tenham atividades antissociais
	A organização deverá informar-se das condições sociais e ambientais em que os bens ou serviços que compra são produzidos
	A organização deverá assegurar que não é cúmplice de qualquer deslocação de pessoas das suas terras, exceto quando a legislação o permite e propõe soluções alternativas com compensações adequadas às partes afetadas
	A organização deverá tornar publico ou tomar outra medida que indique que condena a violação dos direitos humanos que ocorra no seu país
Questão 4 Resolução de Queixas	<p>A organização deverá assegurar a disponibilidade de mecanismos eficazes de resolução de queixas que sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Claros e transparentes; - Acessíveis em termos de possíveis barreiras linguísticas, financeiras, distância, deficiência ou medo de represálias; - Claros e conhecidos pelas partes no que respeita aos tipos de processos, resultados e acesso à informação, conselho e conhecimentos especializados; - Compatíveis em termos de conformidade com as normas internacionalmente reconhecidas de direitos humanos; - Baseados em diálogo e mediação.
Questão 5 Discriminação e grupos vulneráveis	A organização deve garantir que a sua conduta se baseia no respeito pelo cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação coletiva e dos regulamentos aplicáveis, pelos instrumentos do direito da União Europeia e do direito internacional, pelos princípios da igualdade e da não discriminação dos trabalhadores e das trabalhadoras e das partes interessadas.
	A organização deverá centrar a sua missão na promoção da igualdade e não discriminação, através da eliminação de estereótipos, da elaboração de dados desagregados por sexo, e fomentar uma análise comparativa das políticas e decisões da gestão de topo
	A organização deverá ter em conta os direitos dos grupos vulneráveis e garantir a sua diversidade
	A organização deverá respeitar os direitos das mulheres e promover a igualdade de tratamento entre mulheres e homens nas diferentes dimensões da vida, designadamente económica, política, social, familiar e privada
	A organização deverá respeitar o princípio da não discriminação das pessoas com deficiência, através da integração destas pessoas no trabalho e permitindo-lhes condições de acessibilidade nas instalações.

	A organização deverá respeitar os direitos das crianças à vida, à sobrevivência e à liberdade de expressão. Esta deve dissuadir que os seus trabalhadores se envolvam no do tráfico de seres humanos e de crianças para fins de exploração sexual.
	A organização deverá respeitar os direitos dos trabalhadores e das trabalhadoras migrantes e das suas famílias.
	A organização deverá respeitar a identidade cultural e a origem étnica
	A organização deverá respeitar outros grupos vulneráveis como as pessoas idosas, refugiadas, em situação de pobreza e exclusão social, analfabetas, portadoras de VIH/SIDA, outras minorias e grupos religiosos
Questão 6 Direitos civis e políticos	A organização deverá respeitar a vida humana, assim como, deve respeitar a liberdade de opinião e de expressão e não deve suprimir os pontos de vista ou opiniões de alguém, mesmo quando a pessoa fizer críticas à organização, interna ou externamente
	A organização deverá respeitar a liberdade de reunião pacífica e de associação
	A organização deverá respeitar a liberdade de procurar, receber e transmitir informações e ideias sob qualquer forma, independentemente das fronteiras nacionais
	A organização deverá garantir o direito a uma defesa justa antes de ser tomada qualquer medida disciplinar interna
Questão 7 Direitos económicos, sociais e culturais	A organização deverá facilitar o acesso e, se possível, disponibilizar instalações para aprendizagem ao longo da vida aos membros da comunidade
	A organização deverá promover os direitos humanos, económicos, sociais e culturais unindo esforços com outras organizações que, também elas, apoiem o respeito pela concretização destes direitos
	A adoção de políticas específicas que garantam uma distribuição eficiente de bens e serviços deverá ser sempre tida em conta pela organização
Questão 8 Princípios e direitos fundamentais no trabalho	A organização deve assegurar a liberdade de associação e negociação coletiva entre os trabalhadores e as trabalhadoras e as entidades empregadoras
	A organização não deve envolver-se em qualquer tipo de trabalho forçado ou obrigatório
	A organização não pode obrigar alguém a prestar um serviço ou trabalho sob ameaça ou penalizar qualquer pessoa numa situação de trabalho voluntário ou trabalho prisional. As condições de trabalho deverão ser justas e dignas.

	A organização deverá promover políticas de emprego e de igualdade de oportunidades e não discriminação, designadamente em função do sexo, da origem, raça, religião, idade, opinião política, deficiência, estado civil ou familiar, ou estado de saúde. A organização deverá tomar medidas de prevenção no local de trabalho contra a violência de género e o assédio sexual e moral e garantir que o acesso à promoção na carreira e formação e a cessação de trabalho se baseiam exclusivamente nos requisitos do trabalho.
	A organização não deverá utilizar nem beneficiar de trabalho infantil e deverá esforçar-se por eliminar todas as suas formas, de modo a libertar as crianças do trabalho e a dar-lhes uma educação de qualidade.

PRÁTICAS LABORAIS

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	RECOMENDAÇÕES
Questão 1 Emprego e relações de trabalho	O trabalho deverá ser realizado por mulheres e homens legalmente reconhecidos como trabalhadoras e trabalhadores dependentes ou como trabalhadoras e trabalhadores independentes. A organização deve cumprir as suas obrigações legais e não recorrer a mecanismos que disfarcem reais relações de trabalho. Devem ser eliminadas práticas arbitrarias ou discriminatórias de demissão.

	<p>A organização deverá reconhecer a importância da estabilidade e segurança no emprego e fazer um adequado planeamento da sua atividade, recorrendo a formas de trabalho temporário apenas quando este é de facto temporário ou sazonal.</p>
	<p>A organização deverá dar informação atempada e oportuna sobre eventuais alterações nas suas atividades, nomeadamente encerramento de unidades, bem como analisar com os representantes dos trabalhadores (caso existam) os meios de mitigar ao máximo os impactes negativos no emprego.</p>
	<p>A organização deverá garantir a igualdade de oportunidades a todos os trabalhadores e trabalhadoras, e a não discriminação direta ou indireta, com base na raça, cor, género, idade, nacionalidade, religião, origem étnica ou social, casta, estado civil, orientação sexual, deficiência, estado de saúde ou filiação política</p>
	<p>A organização deverá proteger os dados pessoais e a privacidade dos trabalhadores e das trabalhadoras.</p>
	<p>A organização deverá tomar medidas para assegurar que a subcontratação de trabalho só seja feita a entidades que confirmam direitos legais e providenciem condições de trabalho dignas e adequadas a quem realiza o trabalho.</p>
	<p>Os trabalhadores e trabalhadoras no domicílio não deverão ser tratados de forma mais desfavorável.</p>
	<p>A organização deverá envidar esforços para ter uma elevada influência e responsabilidade no encorajamento das organizações com quem trabalha a adotarem práticas laborais responsáveis, nomeadamente usando cláusulas contratuais, fazendo auditorias, inspeções e visitas não programadas ou adotando um Código de Ética ou de Conduta.</p>
	<p>Se operar a nível internacional, a organização deverá promover o desenvolvimento profissional dos cidadãos e cidadãs do país em que se encontra, recorrendo a emprego local e fornecedores e distribuidores locais sempre que possível.</p>
<p>Questão 2 Condições de trabalho e proteção social</p>	<p>A organização deve assegurar que as condições de trabalho cumprem a legislação nacional e internacional e são consistentes com as normas do trabalho aplicáveis.</p>
	<p>A organização deve proporcionar salários e outras formas de remuneração de acordo com as leis, regulamentos/convenções coletivas nacionais, garantindo pelo menos o salário mínimo adequado às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e suas famílias.</p>
	<p>A organização deve proporcionar condições de trabalho dignas quanto às retribuições, tendo em consideração os níveis de desenvolvimento económico, níveis de produtividade e de manutenção de um elevado nível de emprego.</p>
	<p>A organização deve proporcionar salários e outras remunerações que tenham em conta o contexto social e os padrões de vida existentes, como o custo de vida e o nível geral de salários de outros grupos sociais.</p>
	<p>A organização deve respeitar a duração do horário de trabalho, o descanso semanal bem como as férias de acordo com o legalmente previsto por forma a ajudar no equilíbrio trabalho/família e vida pessoal, recorrendo ao trabalho extraordinário somente quando ele é absolutamente indispensável.</p>

A organização deve respeitar as obrigações legais existentes relacionadas com a proteção social de trabalhadores/as, nomeadamente na doença e nas relacionadas com a maternidade e a paternidade bem como, nos cuidados infantis e outros recursos que ajudem os trabalhadores/as a atingir o equilíbrio trabalho/família

Questão 3
Diálogo Social

A organização deve reconhecer a importância do diálogo social com as organizações e estruturas representativas dos trabalhadores/as em todas as suas formas de organização, não colocando nenhuma espécie de entraves à filiação destes/as nas mesmas ou na promoção da criação das referidas estruturas, e não exercendo nenhuma espécie de represálias ou de discriminações sobre estes/as, por estes motivos facilitando ainda, tanto quanto possível, as reuniões e encontros dos representantes destas estruturas com os trabalhadores/as no seu local do trabalho.

A organização deve estabelecer o diálogo social reconhecendo que as entidades empregadoras e trabalhadores e trabalhadoras têm interesses mútuos quanto à organização, pelo que deve discutir e partilhar entre estas partes interessadas os assuntos estratégicos que as afetam, podendo ainda envolver governos quando estiverem em jogo fatores como legislação e política social

A organização deve abster-se de encorajar os governos a restringirem o exercício dos direitos dos trabalhadores/as internacionalmente reconhecidos bem como, abster-se em participar em esquemas de incentivos baseados nas restrições desses direitos.

Questão 4
Saúde e segurança no trabalho

A organização deverá desenvolver, implementar e manter uma política de saúde ocupacional e segurança no trabalho.

A organização deverá ser dotada de controles administrativos e de engenharia, de procedimentos de trabalho e EPI's (Equipamentos de Proteção Individual), de forma a salvaguardar a Saúde e Segurança no Trabalho e a prevenção de lesões, doenças e acidentes ocupacionais e também para lidar com situações de emergência.

A organização deverá assegurar que as trabalhadoras e os trabalhadores cumprem sempre as práticas de segurança e os procedimentos adequados.

A organização deverá proceder ao registo e investigação de todos os incidentes e problemas de saúde e segurança, visando minimizá-los ou eliminá-los.

Deverá contemplar no seu Plano de SST, as formas específicas como os riscos de saúde e segurança no trabalho que afetam diferentemente mulheres e homens, ou pessoas com deficiência.

Deverá promover formação específica em SST que proporcione a todos os trabalhadores e trabalhadoras o treino adequado em todos os domínios considerados relevantes em matéria de Saúde e Segurança no trabalho.

	Deverá promover todos os aspetos da sua saúde e segurança, respeitando o direito à recusa de trabalho que ofereça perigo iminente para a sua vida ou saúde, ou dos outros. Deverá promover a implementação dos Programas de Saúde e Segurança da organização através de Comissões conjuntas formadas por trabalhadores e gestores.
Questão 5 Desenvolvimento humano e formação no local de trabalho	A organização deve proporcionar a todos os trabalhadores e trabalhadoras em todas as etapas da sua experiência no trabalho o acesso ao desenvolvimento de competências, a formação e aprendizagem e oportunidades de progressão na carreira, numa base de igualdade e não discriminação.
	A organização deverá assegurar aos trabalhadores excedentários, quando necessário, apoio na obtenção de um novo emprego, formação e aconselhamento
	A organização deverá estabelecer programas-conjuntos trabalhadores-administração que promovam a saúde e o bem-estar.

AMBIENTE

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 povoamentos 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	RECOMENDAÇÕES
Questão 1 Prevenção da poluição	Melhorar o seu desempenho ambiental por prevenção da poluição incluindo emissões atmosféricas; descargas para a água; gestão de resíduos; utilização e deposição final de substâncias químicas tóxicas e perigosas; outras formas de poluição identificáveis (ruído, odor, efeito visual, poluição luminosa, vibrações, emissões eletromagnéticas, radiação, agentes infecciosos, emissões de fontes difusas ou dispersas e materiais perigosos biológicos).
	Adotar medidas de identificação, prevenção e redução da poluição.
	Adotar um Sistema de Gestão de Resíduos.
	Revelar publicamente as quantidades e os tipos de materiais tóxicos e perigosos relevantes e significativos utilizados e libertados, incluindo os riscos conhecidos para a saúde humana e ambiente.
	Implementar programa de prevenção de acidentes químicos / Plano de emergência para acidentes e incidentes dentro e fora das instalações da empresa.
	Medir, registrar e comunicar as suas fontes significativas de poluição e a redução da poluição, do consumo de água, da geração de resíduos e do consumo energético.
	Envolver-se com as comunidades locais relativamente a riscos com a poluição que tenham impacte na saúde e medidas de mitigação pelos danos causados.
Questão 2 Utilização Sustentável dos Recursos	Implementar programas de eficiência energética e dos materiais para reduzir os consumos energéticos e o impacte ambiental causado pela utilização de matérias-primas para processos de produção ou produtos utilizados nas suas atividades ou na prestação dos seus serviços.
	Identificar as fontes de energia, água e outros recursos utilizadas.
	Implementar medidas de redução dos consumos.
	Substituir recursos não renováveis por fontes de energia alternativas renováveis.
	Utilizar materiais reciclados.
	Preservar, reduzir o consumo e reutilizar água tanto quanto possível.
	Promover as compras públicas sustentáveis.
Questão 3 Mitigação e adaptação às alterações climáticas	Identificar as fontes de produção dos gases com efeito estufa.
	Monitoriza e reduzir a emissão de gases com efeito estufa.
	Implementar medidas que compensem as emissões de gases com efeito estufa.

Questão 4 Proteção do Ambiente, da biodiversidade e recuperação de habitats naturais	Identificar oportunidades para evitar ou minimizar os danos associados a mudanças climáticas.
	Implementar programas de melhoria da eficiência e eficácia da utilização de combustíveis.
	Utilização de bens e serviços energeticamente eficientes.
	Identificar os impactes negativos da sua atividade para a manutenção dos ecossistemas e da biodiversidade.
	Internalizar os custos dos seus impactes ambientais e criar valor económico na proteção dos ecossistemas.
	Implementar medidas de preservação da biodiversidade e recuperação de habitats naturais.
	Implementar uma estratégia integrada para minimizar possíveis impactes ambientais na utilização do território, água e ecossistemas.
	Promover práticas sustentáveis na agricultura, pesca, proteção dos animais e silvicultura.
	Promover a utilização progressiva de produtos de fornecedores que atendam às normas de preservação do ambiente.

PRÁTICAS OPERACIONAIS JUSTAS

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	RECOMENDAÇÕES
Questão 1 Anticorrupção	A organização deverá proceder à identificação dos riscos de corrupção, implementação de políticas de prevenção de riscos e combate à corrupção e à extorsão.
	A organização deverá assegurar que a liderança dê o exemplo de práticas anticorrupção, apoiar a formação nos vários níveis hierárquicos para promover esforços de erradicação de suborno e de corrupção e fomentar a consciencialização dos seus recursos humanos e outras entidades.
	A organização deverá assegurar que a remuneração de seus trabalhadores e suas trabalhadoras e representantes é adequada e referente somente a serviços legítimos.
	A organização deverá estabelecer um sistema eficaz de combate à corrupção e incentivar os trabalhadores e as trabalhadoras e parceiros a adotar práticas anticorrupção e a denunciar violações de comportamento ético, com mecanismos que permitam a denúncia às autoridades judiciais competentes sem medo de represálias.
	A organização deverá trabalhar contra a corrupção em conjunto com outras organizações com as quais a organização se relaciona.
Questão 2 Envolvimento político responsável (participação ativa nas políticas públicas)	A organização deverá sensibilizar os seus colaboradores e colaboradoras e representantes no que respeita ao envolvimento político responsável e à forma de lidar com conflitos de interesse.
	A organização deverá garantir a aplicação do princípio da transparência no que se refere às políticas e atividades da empresa, relacionadas com lobbying, contribuições políticas e envolvimento político.
	A organização deverá definir uma política ou orientação interna que permita gerir as atividades das pessoas que defendem ou representam a organização no que respeita aos contributos para políticas públicas.
	A organização deverá garantir que o envolvimento político não seja entendido como forma de exercer influência sobre políticos ou governantes em favor de causas específicas.
	A organização deverá garantir que não são desenvolvidas atividades que envolvam informações erradas, deturpação, ameaça ou compulsão.
Questão 3 Concorrência Justa	A organização deverá garantir em conformidade com as leis e regulamentos sobre a concorrência, e cooperar com as autoridades.
	A organização deverá estabelecer e definir os procedimentos que evitem envolver-se ou ser cúmplice de comportamento anti concorrencial.
	A organização deverá sensibilizar os trabalhadores e as trabalhadoras sobre a legislação sobre a concorrência e a concorrência justa.
	A organização deverá apoiar praticas <i>anti-trust</i> e <i>anti-dumping</i> e políticas públicas que promovam a concorrência.
	A organização deverá cooperar com parceiros comerciais no âmbito de responsabilidade social.

	A organização deverá ter presente o contexto social e as suas implicações.
Questão 4. Promoção da Responsabilidade Social na cadeia de Valor	A organização deverá integrar critérios de responsabilidade social (éticos, sociais, ambientais e de igualdade de género, assim como de saúde e segurança) em: políticas e práticas de aquisições, distribuição e contratação.
	A organização deverá disseminar os critérios de responsabilidade social na cadeia de valor.
	A organização deverá acompanhar a monitorização de critérios de responsabilidade social na cadeia de valor.
	A organização deverá cooperar com as Pequenas e Médias Empresas/ Organizações no âmbito da responsabilidade social e participar na consciencialização sobre estes temas junto das organizações com as quais se relaciona.
	A organização deverá implementar práticas operacionais justas ao longo da cadeia de valor.
Questão 5 Direitos de Propriedade	A organização deverá definir políticas ou implementar práticas promovam o respeito pelos direitos de propriedade e o conhecimento.
	A organização deverá garantir que é proprietária legal de propriedade que utiliza que permita a utilização ou o trespasse da mesma.
	A organização deverá garantir o não envolvimento em atividades que violem os direitos de propriedade, incluindo o abuso de uma posição dominante, contrafação e pirataria.
	A organização deverá garantir que paga uma compensação justa pela propriedade que adquire ou utilize.
	A organização deverá considerar as expetativas da sociedade, direitos humanos e necessidades básicas do indivíduo quando protege os seus direitos de propriedade quer física quer intelectual.

QUESTÕES RELACIONADAS COM O CONSUMO

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.

QUESTÕES	RECOMENDAÇÕES
Questão 1 Marketing Justo	A organização não se deverá envolver em práticas que prejudiquem os consumidores e as consumidoras.
	A organização deverá partilhar a informação relevante para os consumidores e as consumidoras.
	A organização deverá identificar claramente a natureza da comunicação.
	A organização deverá revelar todos os custos envolvidos subjacentes ao produto ou serviço em causa.
	A organização deverá apresentar a fundamentação de afirmações produzidas.
	A organização deverá não perpetuar estereótipos no âmbito de ações de comunicação.
	A organização deverá privilegiar os melhores interesses dos grupos vulneráveis em âmbito de publicidade e marketing.
	A organização deverá disponibilizar a informação completa e de forma clara incluindo todos os aspetos importantes do produto, qualidade, aspetos de saúde e segurança, acessibilidade e localizados de dados de identificação da organização.
	A organização deverá utilizar contratos em linguagem clara, não incluindo termos contratuais desleais e não razoáveis, disponibilizando informação clara e suficiente.
Questão 2 Proteger a saúde e a segurança dos consumidores	A organização deverá assegurar que os produtos e serviços sejam seguros para os utilizadores e as utilizadoras.
	A organização deverá, quando adequado à salvaguarda dos interesses dos consumidores e das consumidoras a ir além dos requisitos mínimos de aplicação de legislação sobre saúde segurança.
	A organização deverá sempre que for detetado um risco derivado de defeito ou informação errada retirar do mercado e recolher todos os produtos já vendidos.
	A organização deverá minimizar os riscos na conceção dos produtos, através da identificação dos utilizadores e as utilizadoras prováveis, do cálculo e avaliação do risco da utilização para cada tipologia de utilizador, incluindo aspetos de conceção segura, dispositivos de proteção e informação a prestar.
	A organização deverá considerar as características os consumidores e as consumidoras aquando da conceção da informação a prestar.
	A organização deverá evitar a utilização de químicos perigosos e quando necessário etiquetar claramente os produtos que os contenham.
	A organização deverá ter sempre presente o risco do produto e serviço para a saúde humana e transmitir as informações vitais alertando os consumidores e as consumidoras para os riscos envolvidos.
	A organização deverá adotar medidas que evitem que o produto deixe de ser seguro devido a questões de manuseamento ou armazenamento quando estiver ao cuidado dos consumidores e das consumidoras.
Questão 3	A organização deverá privilegiar sempre medidas preventivas a medidas corretivas
	A organização deverá promover formação/sensibilização eficaz que possibilite compreender os impactes das suas escolhas de produtos e

Consumo sustentável	serviços no seu bem-estar e no ambiente. Poderão ser fornecidos conselhos práticos sobre como modificar padrões de consumo e fazer as mudanças necessárias.
	A organização deverá oferecer aos consumidores e às consumidoras produtos e serviços social e ambientalmente benéficos, considerando todo o ciclo de vida, e reduzindo os impactos negativos na sociedade e no ambiente.
	A organização deverá eliminar, sempre que possível, ou minimizar todos os impactos negativos na saúde e no ambiente dos seus produtos e serviços, e quando alternativas menos nocivas e mais eficientes existirem, disponibilizar produtos ou serviços com menos efeitos adversos na sociedade e no ambiente.
	A organização deverá conceber produtos e embalagens que possam ser facilmente utilizados, reutilizados, reparados ou reciclados e, se possível, oferecer ou sugerir serviços de reciclagem e deposição final.
	A organização deverá dar preferência a produtos que contribuam para o desenvolvimento sustentável.
	A organização deverá oferecer produtos de elevada qualidade com ciclo de vida mais longo a preços acessíveis.
	A organização deverá disponibilizar aos consumidores e às consumidoras as informações cientificamente fiáveis, consistentes, verdadeiras, precisas, comparáveis e verificáveis sobre os fatores ambientais e sociais relacionados com a produção e a entrega dos seus produtos ou serviços, inclusive, quando apropriado, informações sobre a eficiência dos recursos, tendo em conta a cadeia de valor.
	A organização deverá disponibilizar aos consumidores e às consumidoras informação sobre os produtos e serviços, como: desempenho, impactos na saúde, país de origem, eficiência energética (quando aplicável), conteúdos ou ingredientes, aspetos referentes ao bem-estar animal e utilização segura, manutenção, armazenamento e eliminação de produtos e suas embalagens.
	A organização deverá fazer uso de sistemas de rotulagem fiáveis e eficazes, verificados independentemente ou outros esquemas de verificação como, por exemplo, rotulagem ecológica ou atividades de auditoria, para comunicar aspetos ambientais positivos, eficiência energética e outras características de produtos e serviços social e ambientalmente benéficas.
Questão 4 Serviço e apoio ao consumidor e resolução de queixas e conflitos	A organização deverá tomar medidas para satisfação dos consumidores e das consumidoras, evitando queixas, oferecendo a possibilidade de devolução de produtos dentro de um período específico, assim como permitir outras soluções adequadas.
	A organização deverá avaliar e responder claramente a queixas realizadas e oferecer garantias para além dos períodos garantidos por lei.
	A organização deverá assegurar a transparência no acesso a serviços de pós venda e de manutenção e reparação e oferecer sistemas de aconselhamento e apoio adequados e eficientes e oferecer manutenção e reparação a um preço razoável/justo
	A organização deverá utilizar resoluções alternativas de conflitos, litígios e reparação baseados em normas nacionais ou internacionais, sem custos ou com custos reduzidos para os consumidores e as consumidoras.
Questão 5 Privacidade e proteção de dados do consumidor	A organização poderá manter a credibilidade e a confiança dos consumidores e das consumidoras através da utilização de sistemas fidedignos de recolha da informação, utilização e proteção dos dados, dos mesmos.
	A organização deverá evitar que a recolha e o processamento dos dados pessoais sejam fornecidos sem o consentimento dos consumidores e das consumidoras.
	A organização não deverá utilizar os dados pessoais para fins de marketing sem consentimento dos consumidores e das consumidoras.
	A organização deverá obter os dados pessoais através dos meios legais e especificar a finalidade dos mesmos.
	A organização deverá proporcionar aos consumidores e às consumidoras o direito de saber se a organização possui os dados pessoais conforme definido por lei. Em caso de contestação a organização deverá eliminar, retificar, completar ou alterar os dados.
	A organização deverá proteger os dados pessoais através de salvaguardas de segurança adequada, bem como mostrar abertura sobre o desenvolvimento de práticas e políticas relativamente aos dados pessoais e informar quem é a pessoa responsável pela proteção dos dados

	na organização (controlador de dados).
Questão 6 Acesso a serviços essenciais (Ex: saúde, eletricidade, água, gás, etc)	A organização deverá contribuir para o acesso aos serviços essenciais aos consumidores e às consumidoras, nomeadamente os cuidados de saúde, a eletricidade, água, gás, tratamento dos serviços de águas residuais, esgotos, drenagem e comunicação.
	A organização deverá prestar serviços essenciais de acordo com os seguintes requisitos: não deixar de prestar o serviço ou desligar os serviços por falta de pagamento sem que o/a consumidor/a ou grupo de consumidores/as possam regularizar o pagamento num período de tempo razoável; definir preços e definir tarifa que proporcione um subsídio a grupos desfavorecidos; utilizar uma política de transparência na definição de preços e encargos; proporcionar uma cobertura do serviço com a mesma qualidade sem discriminação; gerir a redução ou interrupção do serviço de forma equitativa sem discriminar qualquer grupo de consumidores e consumidoras; manter e atualizar os sistemas para evitar a interrupção do serviço.
Questão 7 Formação e sensibilização	A organização deverá desenvolver iniciativas de formação e sensibilização para os consumidores e consumidoras.
	A organização deverá promover iniciativas de formação e sensibilização sobre consumo tais como: saúde e segurança, produtos perigosos; legislação e regulamentos e formas de reparação e proteção dos consumidores e consumidoras, rotulagem e instruções sobre os produtos e serviços, informações sobre pesos, medidas, preços, qualidade, condições de crédito, disponibilidade de serviços essenciais;
	A organização deverá informar sobre os riscos de utilização e precauções necessárias, produtos financeiros e de investimento e proteção ambiental.
	A organização deverá formar ainda sobre utilização eficiente de materiais, energia e água assim como sobre o consumo sustentável
	A organização deverá ainda formar os consumidores e as consumidoras sobre como eliminar adequadamente as embalagens, resíduos e produtos

ENVOLVIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

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.

QUESTÕES	RECOMENDAÇÕES
Questão 1 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade	A organização deverá consultar os grupos representativos da comunidade para a identificação de prioridades para o investimento e desenvolvimento social.
	A organização deverá dar especial atenção a populações social e economicamente mais vulneráveis.
	A organização deverá manter e promover a transparência no relacionamento com agentes públicos, sem subornos ou influências impróprias.
	A organização deverá promover o voluntariado para o serviço à comunidade.
	A organização deverá participar ativamente na definição de políticas e programas para o desenvolvimento.
Questão 2 Educação e Cultura	A organização deverá promover e apoiar a educação a todos os níveis e ajudar a erradicar a iliteracia.
	A organização deverá promover as oportunidades de aprendizagem formal, não formal e informal de grupos vulneráveis ou discriminados.
	A organização deverá valorizar e promover as culturas e tradições culturais locais.
	A organização deverá formar e/ou sensibilizar para o respeito dos direitos humanos.
Questão 3 Criação de emprego e desenvolvimento de competências	A organização deverá analisar o impacto das suas decisões de investimento e onde for economicamente viável, incrementar o emprego direto e indireto quer pela expansão das atividades económicas quer através do desenvolvimento tecnológico que maximize as oportunidades de emprego.
	A organização deverá privilegiar a criação de emprego direto em vez de recorrer a acordos de trabalho temporário.
	A organização deverá contribuir para o desenvolvimento da comunidade integrando programas de desenvolvimento/certificação de competências locais e nacionais.
	A organização deverá integrar e capacitar grupos vulneráveis.
Questão 4. Desenvolvimento e acesso à tecnologia	A organização deverá apoiar o desenvolvimento de tecnologias inovadoras que ajudem a resolver questões sociais e ambientais.
	A organização deverá apoiar e desenvolver tecnologias de baixo custo, facilmente reprodutíveis com impacto positivo na erradicação da pobreza e da fome.
	A organização deverá estabelecer parcerias com organizações, universidades ou laboratórios e fomentar a pesquisa e o conhecimento envolvendo parceiros da comunidade local.
	A organização deverá promover a difusão e partilha de conhecimento e tecnologia para o desenvolvimento local.

Questão 5 Riqueza e criação de Rendimento	A organização deverá considerar o impacte socioeconómico da sua deslocalização da comunidade.
	A organização deverá apoiar iniciativas de diversificação económica na comunidade local.
	A organização deverá privilegiar a contratação de pessoas, produtos e fornecedores locais e ter em consideração grupos vulneráveis.
	A organização deverá privilegiar o relacionamento com organizações a operarem em conformidade legal.
	A organização deverá promover o desenvolvimento de organizações em dificuldades que contribuam para a diminuição da pobreza.
	A organização deverá contribuir para programas e parcerias duradouros (empreendedorismo/empregabilidade/formação) que assistam os membros da comunidade, em especial as mulheres e grupos em desvantagem social.
	A organização deverá considerar o apoio a organizações e pessoas que contribuam para o desenvolvimento e bem-estar da comunidade local.
	A organização deverá cumprir as suas responsabilidades fiscais.
	A organização deverá contribuir para a proteção social dos trabalhadores, com fundos de pensões e reformas.
Questão 6 Saúde	A organização deverá eliminar impactes negativos para a saúde resultantes da sua atividade.
	A organização deverá promover e consciencializar para a saúde no trabalho e na comunidade incentivando estilos de vida saudáveis.
	A organização deverá apoiar o acesso universal e duradouro a serviços e cuidados de saúde essenciais, água potável e saneamento adequado como forma de prevenção de doenças.
Questão 7 Investimento Social	A organização deverá investir em iniciativas e programas com o objetivo de promover o desenvolvimento da comunidade.
	A organização deverá promover a capacitação da comunidade evitando dependências assistencialistas continuadas.
	A organização deverá avaliar as suas próprias iniciativas relacionadas com a comunidade, propondo melhorias contínuas e informando a comunidade.
	A organização deverá promover parcerias com ONGs, Governo e empresas para otimização de recursos e sinergias.
	A organização deverá contribuir para programas de acesso a bens essenciais por parte de grupos vulneráveis ou discriminados e pessoas com baixos rendimentos.

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.