



Ricardo Miguel Ornelas Oliveira

Integração da Norma ISO 26000 de Responsabilidade Social na Estratégia de Gestão

Trabalho de Projeto apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra
para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão

Julho de 2012





Trabalho de Projeto

Integração da Norma ISO 26000 de Responsabilidade Social na Estratégia de Gestão

Orientador: Professor Filipe Almeida

Ricardo Miguel Ornelas Oliveira

N.º2006024798

Agradecimentos

A todos os que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização deste trabalho projeto, expresso aqui o meu reconhecimento e a minha gratidão pela sua colaboração.

Quero agradecer em especial à minha família, Mãe, Pai, Irmãos e Sobrinhos que me apoiaram incansavelmente, não só nesta fase final, mas em todo o meu percurso académico, principalmente no início quando me encontrei longe de tudo e de todos, numa cidade desconhecida. O meu muito obrigado a todos vocês, minha família fantástica.

Agradeço a ti Xé por estares sempre presente na minha vida, contigo partilhei as minhas dúvidas, as minhas incertezas, as minhas indecisões e tu tinhas sempre uma solução e uma palavra de conforto. Obrigado por me ajudares e obrigado por fazeres parte da minha vida.

Agradeço à Sentido – Associação para a Cooperação e Educação para o Desenvolvimento e em especial à Sara Diogo que desde o início se disponibilizou para me dar orientações, esclarecer dúvidas emprestar bibliografia etc, foi incansável e uma preciosa ajuda.

Agradeço ao Professor Filipe Almeida, meu orientador, que me incentivou a prosseguir com este trabalho e se mostrou disponível para qualquer dúvida ou contratempo que surgisse.

Índice

Introdução	9
Parte I – A Responsabilidade Social e as Respetivas Normas	
1 – Breve História da RS	11
2 – A regulação da RS	15
2.1 – SA 8000 - Social Accountability	15
2.2 – NP 4469 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social	16
2.3 – ISO 26000 – Norma Internacional da RS	16
3 – ISO 26000	18
3.1 – Enquadramento Geral	18
3.2 – Princípios da RS	19
3.3 – Reconhecimento da RS e Envolvimento das Partes Interessadas	21
3.4 – Os temas centrais da RS	23
3.4.1 – Gestão Organizacional	24
3.4.2 – Direitos Humanos	24
3.4.3 – Práticas Trabalhistas	27
3.4.4 – Meio Ambiente	29
3.4.5 – Práticas Leais de Operação	32
3.4.6 – Questões Relativas ao Consumidor	33
3.4.7 – Envolvimento Comunitário e Desenvolvimento	36
Parte II – Integração do Sistema de Responsabilidade Social na <i>Sentido</i>	
4 – A <i>Sentido</i> – Educação e Cooperação para o Desenvolvimento	42
4.1 – Enquadramento Institucional	42
4.2 – Visão, Missão, Objetivos	44
4.3 – Integração da RS na <i>Sentido</i>	45
4.3.1 – Gestão Organizacional	46
4.3.2 – Serviços e Valências	46
4.3.3 – Região Geográfica de Atuação	49
4.3.4 – Partes Interessadas	51

4.3.4.1 – Recursos Humanos	51
4.3.4.2 – Clientes	54
4.3.4.3 - Fornecedores	56
3.3.4 - Sócios Beneméritos, Mecenaz	57
3.3.5 – Concorrentes	58
5 – Monitorização e Análise do Desempenho	60
Conclusão	61
Considerações Pessoais	63
Bibliografia	64
Anexo	66

Lista de Abreviaturas

APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial

DS – Desenvolvimento Sustentável

IPQ – Instituto Português da Qualidade

ISO – International Organization for Standardization

NP – Norma Portuguesa

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONS – Organização de Normalização Sectorial

RS – Responsabilidade Social

RSO – Responsabilidade Social Organizacional

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SA – Social Accountability

SR – Social Responsibility

Resumo

O tema da Responsabilidade Social (RS) tem sido nos últimos tempos, últimas décadas do século XX, um dos temas com maior relevância na gestão das organizações a nível mundial. Esta relevância deu lugar a inúmeros estudos e consequentemente inúmeros modelos de gestão baseados na RS. Um desses estudos, que foi levado a cabo por um grupo de Trabalho de RS da ISO, onde estiveram presentes mais de 90 países, representados por especialistas de área, deu origem à ISO 26000, uma norma de cariz exclusivamente orientador e foi elaborada para orientar tanto as organizações que estão a iniciar a implementação de uma estratégia de RS, como para as organizações que já têm experiência na sua implementação. Ao longo deste trabalho de projeto serão analisados e evidenciados os pontos fundamentais da norma ISO 26000 que irão contribuir para a sua integração na estratégia de gestão de uma Associação sem fins lucrativos, cuja atividade principal é a consultoria em RS, e ao mesmo tempo analisar qual o peso dessas diretrizes nas decisões e atividades desta Associação .

Palavras-chave:

Responsabilidade Social; Desenvolvimento; Sustentabilidade; Estratégia de Gestão;

Organizações; Sentido; Partes Interessadas; ISO 26000.

Abstract

The theme of Social Responsibility (SR) has been lately, the last decades of the twentieth century, one of the topics of greatest relevance in the management of organizations worldwide. This importance has led to numerous studies and consequently numerous management models based on SR. One such study, which was carried out by a Working Group of ISO SR, attended by over 90 countries, represented by area specialists, led to ISO 26000, a standard nature and has been prepared solely advisor to guide both organizations are starting to implement a strategy of SR, and for organizations that have experience in their implementation. Throughout this project work will be analyzed and highlighted the key points of ISO 26000 that will contribute to their integration into the management strategy of a nonprofit association, whose main activity is consulting SR, while analyzing which the weight of these guidelines in the decisions and activities of the Association.

Key-words

Social Responsibility, Development; sustainability; Management Strategy; Organizations; Sentido; Stakeholders; ISO 26000.

Introdução

Este trabalho projeto é realizado no âmbito do Mestrado em Gestão da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e tem como principal objetivo abordar o tema da Responsabilidade Social (RS) e a forma como a norma ISO 26000, recentemente criada pode ser integrada na estratégia de gestão de uma organização do terceiro setor prestadora de serviços.

Este tema surgiu no seguimento de um estágio profissional que estou a realizar na Associação Sentido – Associação para a Cooperação e Educação para o Desenvolvimento, cuja atividade principal é a consultoria em RS.

No âmbito desta colaboração propus-me desenvolver o projeto de implementação na Associação Sentido, dos critérios e orientações necessárias para a integração da norma ISO 26000 da RS.

Esta Norma Internacional estimula a Associação a realizar atividades que vão além da conformidade legal, reconhecendo que a conformidade com a lei é uma obrigação fundamental de qualquer organização e parte essencial da sua RS. Pretende também, promover uma compreensão comum da área de RS e complementar outros instrumentos e iniciativas relacionadas, e não substituí-los.

Do ponto de vista estratégico, a adoção desta norma representa a adoção de uma estratégia de Gestão que constitui um modelo integrador e eficaz, onde a implementação das melhores práticas de gestão são prioridade. Este modelo de gestão confere à Associação um maior envolvimento das partes interessadas no seu propósito, o combate a fatores de risco no contexto da sua atividade e no relacionamento com as suas partes interessadas, promoção da inovação e motivação dos seus quadros. Deste modo a Associação assume uma postura clara e transparente no que diz respeito aos seus objetivos e compromissos fortalecendo a legitimidade social das suas atividades.

A implementação da norma ISO 26000 implica que a RS deva estar diretamente ligada aos valores da organização e o seu direcionamento deve estar claro para as suas partes interessadas.

A adoção uma gestão socialmente responsável implica, necessariamente, atuar procurando benefícios para a sociedade, propiciar a realização profissional dos empregados e promover benefícios para os parceiros e para o meio ambiente, sem deixar de lado o retorno para os investidores. Nesse sentido, a troca e a aprendizagem permanentes são tão importantes para a empresa quanto as reflexões internas.

O presente trabalho projeto está estruturado em duas partes fundamentais. Uma primeira parte mais teórica, onde se pretende perceber o que é a RS, qual a sua evolução nos últimos anos, em que consiste a RS das Organizações e de que maneira pode contribuir para o Desenvolvimento Sustentável (DS) quer das organizações, quer da sociedade onde se insere. Apresentam-se as principais normas da RS e desenvolver com maior detalhe a ISO 26000.

Na segunda parte é exposto o caso prático, relativo à integração da norma ISO 26000 na estratégia de gestão da Associação Sentido – Associação para a Cooperação e Educação para o Desenvolvimento. É apresentada a organização e analisada a sua estrutura, identificados todos os pontos críticos em relação à norma em questão, bem como identificados quais os temas centrais e questões fundamentais a ter em conta e por que caminho a organização poderá seguir no desenvolvimento da sua atividade para estar em conformidade com a norma e assim poder almejar um DS para os seus negócios, para as suas partes interessadas e para a sociedade onde se insere.

Parte I – As Normas da Responsabilidade Social

1 - Breve História da Responsabilidade Social

Para percebermos o significado de Responsabilidade Social (RS) teremos de contar um bocado da sua história.

O conceito de RS tem-se tornado, nos últimos anos, muito recorrente no seio das organizações, contudo, foi no meio empresarial que este tema ganhou visibilidade, mas por vezes com interpretações erradas, ou seja, em muitos casos, quando falamos em RS das empresas, a primeira tendência é pensar em filantropia, caridade ou boa vontade dos empresários. No entanto a atenção dedicada por académicos, empresários e sociedade em geral tem conseguido reverter esta imagem redutora.

O tema da RS surgiu em larga escala no início da segunda metade do século XX, nos EUA, impulsionado pelos debates sobre as responsabilidades éticas das grandes empresas no seio da sociedade civil. Apesar de haver muitos críticos a esta temática, que afirmavam que às empresas cabia única e exclusivamente o papel de garantir lucros, satisfazendo as necessidades dos seus acionistas, como é o caso de Milton Friedman, o crescente aparecimento de empresas privadas com dimensão monopolística acentuou o debate sobre as suas obrigações éticas e sociais enquanto agentes ativos da sociedade civil. Eric Hobsbawm considerava que “as corporações empresariais sofriam pressões quanto à sua responsabilidade perante alguns dos grandes problemas do mundo” (1995).

Alguns autores e investigadores desta temática propuseram conceitos e interpretações várias. Contudo estes conceitos não são consensuais, contribuindo assim para uma “nebulosidade” à volta dos mesmos, em parte justificada pela juventude e complexidade do tema.

Como refere Almeida (2010: p. 56) “O estudo da RSE exige, portanto, que cada autor esclareça o seu posicionamento sobre o seu conceito e a forma como interpreta o seu significado.”

Howard Bowen, um dos acadêmicos que primeiro sistematizou e divulgou o seu pensamento sobre a RS, propôs em 1953 um conceito de Responsabilidade social Empresarial (RSE), segundo o qual “os administradores das empresas tinham o dever moral de implementar as políticas, tomar as decisões ou seguir as linhas de ação que sejam desejáveis em torno dos objetivos e dos valores da sociedade” (Bowen citado em Stoner e Freeman: 1985).

Mesmo com alguma falta de consenso entre os autores, nas décadas de 1970 e 1980 já havia a preocupação de chamar as empresas a responder sobre as suas obrigações sociais. Com esta preocupação nascem, naturalmente, outras não menos importantes, relacionadas com a preservação dos recursos do meio ambiente e com as partes interessadas, ou seja, as empresas tendem mais a procurar um crescimento sustentável, bem como a plena satisfação dos seus *stakeholders*.

Alguns autores justificam as várias fases da evolução da RS afirmando que esta reflete as expectativas da sociedade num determinado momento específico (Rego, Arménio, e outros: 2006).

Hoje deixa de ser correto falar de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e passamos a falar em Responsabilidade Social Organizacional (RSO), visto que a RS é aplicável a todas as organizações quer sejam do setor lucrativo (empresarial), do terceiro setor, ou do sector público, já que todas as organizações têm de incluir nas suas estratégias as expectativas da sociedade em relação às suas decisões e atividades (ISO 26000: 2010).

De fato, o conceito de RS nunca foi consensual, contudo, e apesar do desacordo no que diz respeito à sua definição, existe já convergência na ideia central desta temática. Para percebermos a ideia central da RS analisaremos então algumas das definições constantes dos documentos oficiais elaborados mais recentemente por entidades especializadas nesta temática.

A RS começou a ser estudada no âmbito das empresas. Por esta razão, a maior parte das discussões, investigações e produções académicas foram elaboradas neste âmbito e o Brasil teve um papel preponderante na evolução desta temática. Em 1998 um grupo de empresários e

executivos brasileiros criou o *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social*, uma organização sem fins lucrativos que propôs o seguinte conceito para a RSE:

“Responsabilidade Social Empresarial é forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.” (2011: p. v)

Visto que este instituto representa uma das mais importantes fontes de reflexão e divulgação sobre a RS no Brasil, fez refletir neste conceito, a ideia central das definições propostas por alguns autores brasileiros.

Mais recentemente um grupo de especialistas de mais de 90 países e 40 organizações internacionais elaboram a ISO 26000, uma norma que visa ser útil para todos os tipos de organizações nos setores privados, públicos e sem fins lucrativos. Devido a esta abrangência passou-se a tratar a RS ao nível das Organizações em geral. Tendo em conta este critério, a norma propõe o seguinte conceito para a Responsabilidade Social Organizacional (RSO):

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

- contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem estar da sociedade;

- leve em consideração as expectativas das partes interessadas;

- esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento;

- esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações.” (2010: p. 3).

Chegamos a uma altura em que a RS das organizações não é mais um simples capricho ou boa vontade dos empresários e gestores, mas torna-se sim, numa obrigação imposta pela ética e bom

senso da sociedade, deste modo passamos a assistir a um discurso, por parte dos gestores e empresários, mais preocupado com os impactos que as suas decisões e atividades provocam na sociedade e no meio ambiente, tentando contribuir para o bem-estar da sociedade e para DS da mesma. Este modelo de gestão, quando integrado no seio das organizações e praticado nas suas relações, consegue alinhar os interesses da sociedade e o seu desenvolvimento com o crescimento económico da própria organização. O presente trabalho pretende estudar quais os procedimentos a seguir para implementar este modelo de gestão numa organização, com o principal propósito de atingir os objetivos referidos anteriormente (DS da sociedade e crescimento económico da organização).

2 – A regulação da Responsabilidade Social

O modelo de gestão da RS incorpora normas e certificações que garantem a gestão estratégica da RS das organizações, estas normas e certificações têm como base a transparência, os valores éticos, o diálogo e o envolvimento das partes interessadas, procurando preservar uma boa relação entre as organizações e a sociedade. As normas SA 8000 (Social Accountability, SAI), NP 4469 (Sistema de Gestão de Responsabilidade Social) e ISO 26000 (Norma Internacional de Responsabilidade Social) são as três principais normas de RS em Portugal, vamos conhecer cada uma delas, mas só vamos aprofundar a ISO 26000.

2.1 - SA 8000 – Social Accountability

A SA 8000 é uma norma de Sistema de Gestão com certificação internacional que encoraja as organizações a desenvolver, manter e aplicar práticas socialmente responsáveis. Foi criada em 1989, pelo *Social Accountability International (SAI)*, uma afiliada do *Council on Economic Priorities*.

Esta norma baseia-se essencialmente nas normas internacionais dos direitos humanos, nas leis da OIT – Organização Internacional do Trabalho e na UN Convenção dos Direitos das Crianças e tem como objetivo proteger e capacitar os funcionários das organizações. É aplicável a todas as organizações independentemente da sua dimensão, setor da indústria ou localização geográfica e aborda temas como o trabalho infantil e forçado, saúde e segurança, liberdade de associação e negociação coletiva, discriminação, práticas disciplinares, horas de trabalho, compensação e sistema de gestão.

A SA 8000 refere que os requisitos da RS permitem a uma organização “desenvolver, manter e executar políticas e procedimentos com o objetivo de gerir aqueles temas os quais ela possa controlar ou influenciar” e ainda “demonstrar para as partes interessadas que as políticas, procedimentos e práticas estão em conformidade com os requisitos desta norma.”(Social Accountability International, 2001: p. 3).

2.2 - NP 4469 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

A NP 4469 é uma norma de Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social editada pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ), elaborada pela Comissão Técnica 164 “Responsabilidade Social” e coordenada pelo Organismo de Normalização Sectorial (ONS) e pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE). Esta norma certificável foi criada em conformidade com a norma ISO 26000 e nasce da necessidade de cada país ou região criar respostas adaptadas à sua realidade interna, identificando as ferramentas adequadas à definição e implementação da RS.

A NP 4469 possui, como seria de esperar, os mesmos princípios base das normas internacionais de RS, ou seja, pretende “incentivar e orientar as organizações para uma atuação socialmente responsável, no contexto dos desafios do desenvolvimento sustentável” e “é aplicável a organizações de todos os tipos e dimensões, podendo adaptar-se a diversas condições geográficas, culturais e sociais” (*NP4469 – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, 2008*).

Esta norma baseia-se em dois ciclos interligados, sendo um de gestão estratégica e outro de gestão operacional.

2.3 - ISO 26000 – Norma Internacional da Responsabilidade Social

A norma ISO 26000 da Responsabilidade Social foi elaborada por um grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO, através de um processo *multi-stakeholder* onde estiveram presentes mais de 90 países, representados por especialistas de área. Estes especialistas foram divididos em seis grupos distintos, Consumidores, Governo, Indústria, Trabalhadores, Organizações Não-Governamentais e Serviços. De forma a garantir o máximo de rigor, tiveram também em atenção a igualdade de géneros e o equilíbrio entre países em desenvolvimento e desenvolvidos.

A ISO 26000 tem como principal foco, auxiliar as Organizações a contribuírem para o DS, para tal, fornece um conjunto de orientações ao nível económico, social, ambiental, jurídico e organizacional, que visão complementar outros instrumentos e iniciativas relacionadas com a RS.

Esta não é uma norma de sistema de gestão, ou seja, não é certificável, é sim uma norma de cariz orientador e foi elaborada para orientar tanto as organizações que estão a iniciar a implementação de uma estratégia de RS, como para as organizações que já têm experiência na sua implementação.

Este trabalho projeto desenvolve em especial a norma (ISO 26000) essencialmente porque garante às organizações uma atuação e presença no mercado em consonância com os princípios da RS e Sustentabilidade. Ao mesmo tempo, esta norma constitui uma base para normas certificáveis como a de Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001), a de Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001) e a de Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Organizacional (OSHAS 18001), visto que é uma norma de cariz orientador e abrangente.

A elevada utilidade, importância e credibilidade conferidas à ISO 26000 tem igual relevância quando implementada em organizações do terceiro setor, visto que este setor tem vivido essencialmente da RS do setor lucrativo e público, tem o dever moral de gerir essa responsabilidade em conformidade com os preceitos éticos inerentes à RS, aliás bem assentes na norma ISO 26000, garantindo deste modo uma abordagem assertiva ao mercado, tendo em conta os seus objetivos sociais.

3 – A ISO 26000

3.1 – Enquadramento Geral

A ISO 26000 tem como principal objetivo, auxiliar as Organizações a contribuírem para o DS. Para tal, fornece um conjunto de orientações ao nível económico, social, ambiental, jurídico e organizacional, que visam complementar outros instrumentos e iniciativas relacionadas com a RS.

Esta norma salienta também a principal característica da RS: a preocupação que a organização deve ter de incorporar considerações socio-ambientais nos seus processos decisórios e se responsabilizar pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento transparente e ético que contribua para o DS, leve em conta os interesses das partes interessadas, esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja consistente com as normas internacionais do comportamento, que esteja integrado em toda a organização e seja praticado nas suas relações.

No que diz respeito às expectativas da sociedade, esta norma recomenda que as organizações tenham sempre em conta as normas internacionais do comportamento, definidas na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Não obstante, a RS procura manter o respeito pelo estado de direito e a conformidade com os requisitos legais, prevê ações que vão além da conformidade legal e do reconhecimento de obrigações para com os outros que não sejam exigências legais, representando estas obrigações os valores éticos da organização.

Outro dos pilares da RS é o envolvimento das partes interessadas, antes de tudo a organização tem de determinar as suas partes interessadas, ou seja, quem tem interesse nas suas decisões e atividade, isto para que possa compreender quais os seus impactos e de que forma consegue lidar com eles.

É recomendado que a organização integre a RS na sua estratégia. A RS refere-se aos impactos potenciais e reais das suas decisões e atividades, logo tem de estar refletida em todos os

processos decisórios e ser tida em consideração na implementação das atividades, deve ainda prestar contas a todos os níveis apropriados.

A RS está intimamente ligada com o DS, contudo não podemos confundi-los num mesmo conceito. A ISO 26000 esclarece que “O desenvolvimento sustentável refere-se satisfazer as necessidades do presente dentro dos limites ecológicos do planeta sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir as suas próprias necessidades. O Desenvolvimento Sustentável tem três dimensões – económica, social e ambiental – as quais são interdependentes.” (2010: p. 9)

Ora, uma organização que pretenda ser socialmente responsável, terá de ter como foco fundamental a contribuição para o DS, visto que este aparece como forma de responder às expectativas mais elevadas da sociedade.

Esta norma internacional atribui também ao Estado um papel de elevado relevo, na medida em que apela ao contributo deste no auxílio às organizações de forma a atuarem de maneira socialmente responsável. Esta norma de RS não pretende interferir na legislação nem abordar questões do foro político, contudo nada impede que esta norma seja aplicada também nas organizações governamentais, o que aliás, constitui um grande exemplo para todas as organizações e para sociedade em geral conferindo a este tema uma consciencialização e visibilidade muito maior.

3.2 - Princípios da Responsabilidade Social

A norma internacional ISO 26000 recomenda que as organizações pautem o seu comportamento em normas, diretrizes ou regras de conduta que estejam de acordo com os princípios aceites numa conduta moral e correta no contexto de uma situação específica, mesmo quando representarem um desafio à organização. Os princípios a que as organizações devem ter em conta são sete e são os seguintes:

Prestação de contas e responsabilidade: recomenda-se que a organização preste contas e se responsabilize pelos seus impactos na sociedade e no meio ambiente. Ou seja, a organização tem o dever de informar os seus *stakeholders* sobre a sua situação financeira e se responsabilize pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade.

Transparência: recomenda-se que a organização seja transparente nas suas decisões e atividades, que tenham impacto na sociedade e no meio ambiente. Ou seja, a informação tem de estar prontamente disponível e seja acessível e compreensível para todos os *stakeholders*, para que estes possam avaliar de forma assertiva as consequências das decisões e atividades da organização, nos seus interesses.

Comportamento ético: recomenda-se que a organização se comporte eticamente em todos os momentos. Ou seja, a organização deve basear o seu comportamento em valores éticos, na honestidade, na equidade e na integridade, isto implica preocupações com as pessoas, animais e meio ambiente, bem como o compromisso de cuidar dos interesses das partes interessadas. À organização cabe também o dever de promover ativamente o comportamento ético, dentro e fora das suas relações.

Respeito pelos interesses das partes interessadas: recomenda-se que a organização respeite, considere e responda aos interesses das suas partes interessadas. Ou seja, a organização tem o dever de respeitar os interesses, não só dos *stakeholders*¹ internos², como também dos *stakeholders* externos³.

Respeito pelo estado de direito⁴: recomenda-se que a organização aceite que o respeito pelo estado de direito é obrigatório. Ou seja, a organização tem o dever de obedecer a todas as leis e regulamentos definidos pelo Estado.

1 *Stakeholders* – Qualquer pessoa ou entidade que afeta ou é afetada pelas atividades de uma organização (FREEDMAN; REED, 1983, p. 91)

2 *Stakeholders* internos – acionistas, colaboradores.

3 *Stakeholders* externos – clientes, fornecedores, estado, público em geral.

4 Estado de direito – supremacia da lei, nenhum indivíduo ou organização está acima da lei, até o estado está sujeito à lei.

Respeito pelas normas internacionais do comportamento: recomenda-se que a organização respeite as normas internacionais do comportamento, ao mesmo tempo que adere ao princípio de respeito pelo estado de direito. Ou seja, no caso em que o país, não prevê qualquer legislação para salvaguardar os interesses socio-ambientais, ou até mesmo prever legislação em contrário, a organização tem o dever de procurar ao máximo, conciliar as normas internacionais do comportamento com o respeito pelo estado de direito e evitar ao máximo ser cúmplice das atividades de outras organizações, que não respeitem as normas internacionais do comportamento.

Respeito pelos direitos humanos: recomenda-se que a organização respeite os direitos humanos e reconheça tanto a sua importância como a sua universalidade. Ou seja, a organização tem o dever de respeitar e promover os direitos previstos na Carta Internacional dos Direitos Humanos e reconhecer que são aplicáveis em todos os países, culturas e situações de forma unívoca. Em situações em que os direitos humanos não sejam protegidos, a organização tem o dever de tomar medidas para os respeitar e evitar tirar benefícios dessa situação.

3.3 - Reconhecimento da Responsabilidade Social e Envolvimento das Partes Interessadas

O reconhecimento da RS é um dos processos mais importantes na prática de RS, visto que neste processo cabe a identificação dos problemas resultantes dos impactos das decisões e atividades da organização, bem como a forma como esses problemas deveriam ser abordados para poderem contribuir para o DS.

Neste processo de reconhecimento, a organização tem de ter em conta a relação com os seus *stakeholders* e com a sociedade, e o impacto que as suas decisões e atividades têm nestes. Por outro lado é imprescindível conhecer as expectativas da sociedade e saber quem são os seus *stakeholders* e quais os seus interesses, para identificar exatamente qual a dimensão dos seus impactos. Não menos importante é perceber até onde as expectativas da sociedade convergem com as suas partes interessadas, isto porque muitas vezes os *stakeholders* têm interesses

específicos, que entram em conflito com as expectativas de comportamento socialmente responsável por parte da organização.

A RS implica que a organização consiga lidar com os impactos das suas decisões e atividades através de um comportamento transparente e ético integrado em toda a organização e praticado nas suas relações. Mas também é da responsabilidade da organização estar atenta ao comportamento das suas partes interessadas, ou seja, na sua esfera de influência, e de alguma forma tentar influenciá-las e ajudá-las a ter um comportamento socialmente responsável. No caso de o seu poder de influência não conseguir abranger alguns dos seus parceiros, esta pode decidir não ter relações, ou pelo menos rever a natureza e o grau dessa relação, com essas organizações.

Nem sempre as organizações conhecem da totalidade das suas partes interessadas, ou até mesmo as outras organizações ou indivíduos nem sempre têm a noção de, até que ponto é que a organização poderá afetar os seus interesses. Deste modo, é necessário considerar todo o tipo de interesses, reais e potenciais. Por outro lado, as partes interessadas mais fáceis de identificar, são as que fazem parte integrante da organização, como os sócios e acionistas, funcionários, conselheiros. Estes podem não ter interesses iguais, mas devem ter interesses comuns no que diz respeito aos objetivos e sucesso da organização.

Para uma melhor identificação das partes interessadas, a norma ISO 26000 propõe que a organização faça as seguintes perguntas:

Para quem as obrigações legais existem?

Quem poderia ser positiva ou negativamente afetado pelas atividades ou decisões da organização?

Quem se envolveu no passado quando situações semelhantes precisaram ser tratadas?

Quem pode ajudar a organização a cuidar dos impactos específicos?

Quem seria desfavorecido se fosse excluído do envolvimento?

Quem da cadeia de valor é afetado?

A abordagem da organização à RS é, em grande medida, influenciada pelo envolvimento, e pela forma como desenvolve essa relação, com as suas partes interessadas. Esse envolvimento pode ser desenvolvido através de vários processos, desde conferências e *workshops* até comités consultivos ou fóruns na internet e têm como objetivos debater várias temáticas referentes às atividades da organização e impactos dessas atividades, bem como, analisar as expectativas das suas partes interessadas.

Os principais requisitos deste processo passam por garantir que a comunicação seja feita em dupla via, ou seja, todas as partes interessadas envolvidas são convidadas a intervir e que os interesses dessas partes interessadas sejam genuínos, baseados na boa-fé.

3.4 – Os temas centrais da Responsabilidade Social

Os temas centrais da RS englobam os impactos económicos, sociais e ambientais que as organizações devem ter em linha de conta. Estes temas levantam questões específicas que incluem orientações para o comportamento da organização.

Os temas centrais da RS são:

- Gestão organizacional;
- Direitos Humanos;
- Práticas Trabalhistas;
- Meio ambiente;
- Práticas Leais de Operação;
- Questões relativas ao Consumidor;
- Envolvimento com a Comunidade e o seu Desenvolvimento.

3.4.1 - Gestão Organizacional

É o sistema, através do qual a organização toma e implementa as decisões com vista a atingir os seus objetivos. Os sistemas de gestão variam, dependendo do porte e tipo de organização e do contexto ambiental, económico, político, cultural e social em que opera.

Para além de ser um tema central, a gestão organizacional representa uma forma de potenciar a capacidade que tem, de implementar um comportamento socialmente responsável em relação a outros temas centrais, ou seja, decide qual o comportamento que a organização vai assumir quer perante a sociedade, quer no seio organizacional.

Para uma correta e eficaz gestão, a organização deve ter em conta os cinco primeiros princípios da RS (prestação de contas e responsabilidades, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas e respeito pelo estado de direito). Deverá também ter em conta a diligência devida⁵ visto ser uma abordagem útil ao tratar de questões de RS.

A questão que este tema levanta prende-se com os processos e estruturas de tomada de decisões que conduzem à RS, estes são os mesmos que promovem o uso prático dos princípios da RS e das práticas de reconhecimento da RS e envolvimento das partes interessadas, descritas anteriormente.

3.4.2 - Direitos Humanos⁶

Neste tema central, a organização tem de ter em conta dois focos de interação fundamentais, o papel da organização no cumprimento dos direitos humanos e a relação entre os direitos humanos e a RS.

⁵ Diligência devida (*due diligence*) – esforço abrangente e proactivo de identificar riscos ao longo de todo o ciclo de vida de um projeto ou atividade organizacional visando evitar ou mitigar esses riscos.

⁶ Direitos Humanos - direitos básicos conferidos a todos os seres humanos, por serem humanos”. (*ISO 26000, 2010: p. 23*)

Existem duas categorias de direitos humanos, os direitos civis, que correspondem ao direito à vida e à liberdade, à igualdade de perante a lei e liberdade de expressão. A segunda categoria refere-se aos direitos económicos, sociais e culturais e inclui direitos como o direito ao trabalho, o direito à alimentação, o direito à saúde, o direito à educação e o direito à segurança social.

Normalmente associamos o estado aos direitos humanos, ou seja, o estado é o único responsável por garantir os direitos dos seres humanos, mas a RS exige que as organizações reconheçam e respeitem esses direitos, já que têm o poder de afetá-los. Este é um dever que a organização deve levar em conta principalmente na sua esfera de influência.

A primeira questão a ser abordada quando se trata dos Direitos Humanos é a **Diligência Devida**, neste sentido a organização, para além de garantir que a sua atuação está em conformidade com a lei, têm o dever de prever, quais os riscos de violação dos Direitos Humanos, tanto nas suas atividades como nas atividades das suas partes interessadas, de forma a conseguir evitá-los. Nem que para tal, seja necessário influenciar os comportamentos dos outros.

A segunda questão levantada pelo tema dos Direitos Humanos prende-se com as **Situações de risco para os Direitos Humanos**. Em todo o mundo existem lugares, épocas ou meras situações em que existe um grande risco de violação dos Direitos Humanos, nestes caso a organização deve basear todas as suas decisões no respeito pelos Direitos Humanos e contribuir para a promoção e defesa do cumprimento destes.

Evitar a cumplicidade é a terceira questão, neste sentido, a organização tem a obrigação de não colaborar, ou em última instancia, cortar relações com entidades que cometam atos indevidos que desrespeitem ou não sejam consistentes com as normas internacionais do comportamento e que provoquem impactos negativos no meio ambiente ou na sociedade.

Uma organização é considerada cúmplice de uma situação, quando colabora, quando sem colaborar beneficia, ou até mesmos, quando permanece indiferente ou silenciosa perante uma situação indevida.

A quarta questão levantada é a **Resolução de Queixas**. É perfeitamente compreensível que as decisões e atividades da organização não tenha um impacto consensualmente positivo. É natural haver partes interessadas que entendam que esses impactos são-lhes prejudiciais, deste modo, a organização tem a obrigação de garantir mecanismos que permitam o acesso ao direito da queixa e conseqüentemente a procura de uma indenização. A organização deve sempre ter presente que não se deve sobrepor ao poder judicial do Estado, mas pode e deve fornecer alternativas a esse recurso.

A preocupação com a **Discriminação e com Grupos Vulneráveis**, representa a quinta questão levantada pelo tema dos Direitos Humanos. A proibição da discriminação representa um dos fundamentais princípios da legislação internacional dos Direitos Humanos. Neste sentido, a organização tem o dever de promover a participação total e efetiva, bem como a inclusão social de todos os grupos, inclusive os grupos vulneráveis nas suas decisões e atividades, bem como nas das suas partes interessadas. Esta postura traz mais-valias à organização, na medida em que contribui para o melhor envolvimento, dedicação e motivação dos recursos humanos. Por outro lado, contribui para sensibilização e desenvolvimento de uma sociedade que procura igualdade de oportunidades e o respeito por todos os indivíduos. Estes valores devem estender-se até ao seio da organização, promovendo a integração de todo o tipo de indivíduos sem qualquer tipo de discriminação.

Deve haver também uma preocupação acrescida com os grupos vulneráveis, como as mulheres, pessoas com deficiência, crianças, povos indígenas, migrantes, trabalhadores migrantes, pessoas discriminadas com base na sua descendência, inclusive casta, etnia ou outros grupos vulneráveis, no sentido de garantir que estes grupos sejam tratados de acordo com as normas internacionais do comportamento.

Os **Direitos Cívicos e Políticos** representam a sexta questão dos Direitos Humanos. Esta questão prende-se com o respeito pelos direitos cívicos e políticos de todos os indivíduos. Direitos como o direito à vida, direito à vida com dignidade, direito de não ser submetido a tortura, direito à

segurança, direito à propriedade, à liberdade e à integridade da pessoa e direito ao devido processo legal e de audiência justa ao enfrentar acusações de caráter penal, e ainda, liberdade de opinião e expressão, entre outros.

Direitos Económicos, Sociais e Culturais é a sétima questão. A organização deve respeitar e contribuir para o cumprimento dos direitos económicos, sociais e culturais, principalmente de todos os indivíduos com os quais se relaciona, mas também de toda a sociedade.

A oitava e última questão levantada pelo tema dos Direitos Humanos diz respeito aos **Direitos Fundamentais no Trabalho**, a organização deve garantir o cumprimento dos direitos fundamentais do trabalho identificados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), bem como ter em conta assuntos de elevado grau de importância como a liberdade de associação e negociação coletiva, o trabalho forçado, a igualdade de oportunidades e não discriminação e o trabalho infantil.

3.4.3 - Práticas Trabalhistas

No que diz respeito ao papel da organização em relação às práticas trabalhistas é fundamental ter em linha de conta que “As práticas trabalhistas de uma organização incluem todas as políticas e práticas referentes ao trabalho realizado dentro, para ou em nome da organização.” Por outro lado existe uma relação muito próxima entre as práticas trabalhistas e a responsabilidade social, no sentido em que “... práticas trabalhistas socialmente responsáveis são essenciais para a justiça, a estabilidade e a paz social”(ISO 26000)

O princípio fundamental deste tema salienta que o funcionário não pode ser tido como uma mercadoria e por isto, não pode estar sujeito às forças do mercado que se aplicam às mercadorias.

O papel do Estado nas práticas trabalhistas é de elevada importância, visto que é este organismo que concebe a legislação e tem a responsabilidade de garantir um tratamento justo e equitativo para todos os trabalhadores. Em situações em que há legislação, mas esta não é devidamente

aplicada e controlada por parte do estado, a organização tem o dever de agir em consonância com essa legislação. Nos casos em que não há legislação, a organização deve regular as suas práticas trabalhistas de acordo com os instrumentos internacionais, como sejam a OIT e a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Este tema central, Práticas Trabalhista, levanta cinco questões fundamentais:

A primeira questão levantada tem a ver com o **Emprego e as Relações de Trabalho**. Esta questão aborda um dos principais objetivos da sociedade, ou seja, o desejo pelo pleno emprego, com segurança e dignidade. Ora, as organizações têm um papel fundamental neste objetivo, visto que são estas que têm a oportunidade de proporcionar as condições de trabalho. Não menos importante para esta questão é o papel do estado, como referimos anteriormente, que tem o poder de legislar, estipulando deveres e responsabilidades para ambas as partes, empregadores e empregados, de forma a garantir que as melhores condições de trabalhos para os empregados, bem como a mais-valia proveniente desses empregados, para o empregador.

A segunda questão alerta para as **Condições de Trabalho e Proteção Social**. Esta é uma questão importante na medida em que as condições de trabalho representam um fator motivação para os trabalhadores, o que por consequência irá afetar o rendimento da organização e contribuir para o desenvolvimento social e económico.

Apesar de o Estado ter influência nesta questão definindo as condições básicas de trabalho a aplicar, a organização pode ir muito mais além, criando condições muito mais atrativas e justas que contribuam para a melhoria das condições de trabalho e de vida dos seus trabalhadores. As condições de trabalho incluem critérios que vão desde os salários até refeitórios e acesso a serviços médicos.

A terceira questão prende-se com a promoção do **Diálogo Social**, ou seja, é importante promover o diálogo entre as Organizações, o Governo e os Trabalhadores, no sentido de garantir os interesses de parte a parte, sem que nenhuma das partes saia prejudicada. Este diálogo deve ser mantido por partes independentes, ou seja, os representantes dos trabalhadores devem ser

eleitos pelos próprios trabalhadores, sem a intervenção quer do Governo quer das Organizações. Quando é levado a cabo de forma correta e eficaz pelas partes, o diálogo social contribui em grande medida, para o bom relacionamento entre as organizações e os seus trabalhadores, pode contribuir para o desenvolvimento humano e aumento da produtividade ou até mesmo para minimizar os impactos sociais negativos e representa uma ferramenta importante na gestão da mudança. De uma forma geral, o diálogo social pode representar uma mais-valia em termos sociais e económicos para toda a sociedade.

A **Saúde e Segurança no Trabalho** é a quarta questão levantada pelo tema das Práticas Trabalhistas e é uma das grandes preocupações da sociedade nos últimos anos, principalmente nos países desenvolvidos. Esta questão alerta para a promoção e manutenção do bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores, bem como para a prevenção de perigos à saúde causados pelas condições de trabalho. Neste sentido a organização tem o dever de criar mecanismos que tenham em conta os riscos a que os trabalhadores estão expostos e promover a adaptação do ambiente de trabalho às necessidades fisiológicas e psicológicas dos trabalhadores.

A quinta e última questão levantada pelas práticas trabalhistas prende-se com o **Desenvolvimento Humano e a Adaptação ao Local de Trabalho**. Esta questão é a que mais apela ao sentido de altruísmo e responsabilidade da organização e tem na sua essência a genuína preocupação com o bem-estar e felicidade dos seus trabalhadores. Esta questão propõe que a organização socialmente responsável tenha a preocupação de fornecer todas as ferramentas necessárias para a aprendizagem e realização das tarefas, bem como dar perspetivas de futuro, ou até mesmo auxiliar na transição para outro emprego, tendo sempre atenção às questões e obrigações pessoais dos trabalhadores em causa.

3.4.4 - Meio Ambiente

Partindo do princípio que “a responsabilidade ambiental é um pré-requisito para a sobrevivência e prosperidade dos seres humanos”(ISO 26000, 2010: p. 41), a primeira preocupação que uma organização socialmente responsável deve ter é analisar qual o impacto das suas decisões e

atividades no meio ambiente e conseqüentemente, procurar diminuir ao máximo todo o tipo de impactos ambientais negativos, adotando uma abordagem integrada tendo em conta as implicações económicas e socioambientais.

Ora, este tema assume elevada relevância, visto que um dos principais objetivos da RS é garantir o DS das gerações atuais e futuras. Cabe, então, à RS intervir junto das organizações e das pessoas no sentido de regular a produção e consumo de recursos. Dada a sua elevada importância, esta temática é transversal a outras, bem como a muitas das questões fundamentais da RS.

Ao abordar o tema do meio ambiente a RS deve ter em conta a norma ISO 14000 criada especificamente para garantir uma gestão ambiental responsável.

O presente tema central propõe que a organização tenha em conta uma serie de princípios a quando da tomada de decisões e planeamento das suas atividades, ou seja, propõe que a organização tenha responsabilidade ambiental, procure sempre uma abordagem preventiva, implemente nas suas atividades programas de gestão de risco ambiental (como por exemplo a implementação da norma ISO 14001) e tenha sempre presente o princípio de que o poluidor paga, ou seja, a organização tem a obrigação de pagar pela poluição que a sua atividade causa.

O tema central do Meio Ambiente chama a atenção em primeiro lugar para a **Prevenção da Poluição**, ou seja, a organização tem a obrigação de evitar ao máximo poluir o meio ambiente, seja através de emissões atmosféricas, descargas na água, geração de resíduos sólidos ou líquidos, lançamento de produtos químicos tóxicos, ou através de qualquer outro tipo de poluição.

Como é óbvio existem organizações que poluem mais do que outras, uma fábrica de papel tem um impacto ambiental maior que uma loja de roupa, mas a loja de roupa também tem responsabilidades na prevenção da poluição do meio ambiente, então para evitar qualquer tipo de poluição, a organizações deve ter a preocupação de criar mecanismos que combatam eficazmente a poluição resultante do desempenho das suas atividades.

Não menos importante é o **Uso Sustentável de Recurso**, segunda questão do Meio Ambiente. Como já vimos neste trabalho por diversas vezes, garantir a sustentabilidade é um dos principais objetivos da RS. Esta questão alerta precisamente para isso, ou seja, a primeira preocupação de uma organização socialmente responsável é garantir que usa os recursos ambientais, de forma responsável para assegurar a disponibilidade desses recursos, às gerações futuras.

Numa era em que o Planeta Terra está a perder o controlo de alguns desses recursos, torna-se urgente que os atuais volumes e padrões de consumo comecem a operar dentro da capacidade de suporte da Terra. As organizações precisam urgentemente de perseguir uma eficiência sustentável principalmente ao nível da energia, dos recursos materiais e da conservação e acesso à água. A esta preocupação deve-se aliar a sensibilização para um crescente uso de recursos renováveis.

A terceira questão fundamental prende-se com a **Mitigação e Adaptação às Mudanças Climáticas**. Todas as organizações, de forma direta ou indireta, contribuem para emissões de gases de efeito de estufa, o que tem provocado alterações climáticas de grande impacto para o meio ambiente. De forma a mitigar estes impactos e, já que são inevitáveis, a organização deve promover uma melhor adaptação a essas alterações do ambiente e implementar mecanismos que contribuam, por um lado para a prevenção na emissão de gases de efeito de estufa, e por outro para reduzir a vulnerabilidade das suas partes interessadas a essas alterações.

A **Proteção e Restauração dos Habitats Naturais** é outra das questões fundamentais do Meio Ambiente e alerta para a progressiva degradação de muitos habitats e de diversidade de vida na Terra, devido à desmedida ação humana.

Uma organização socialmente responsável tem o dever de ter um papel ativo na proteção do meio ambiente, a sua atenção deve incidir principalmente na valorização, proteção e restauração dos serviços de ecossistemas, na valorização e proteção da biodiversidade, no uso sustentável dos recursos naturais e no estímulo a um desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável.

3.4.5 - Práticas Leais de Operação

A organização que possui práticas leais de operação tem, por natureza, uma conduta ética quer nos seus negócios, quer nas relações com as todas as suas partes interessadas. As práticas leais englobam questões como, o combate à corrupção, o envolvimento responsável na esfera pública, a concorrência leal, o comportamento socialmente responsável na relação com outras organizações e o respeito pelos direitos de propriedade.

Tal como refere a norma orientadora, ISO 26000, “o comportamento ético é fundamental para o estabelecimento e sustentação de relações legítimas e produtivas entre organizações” (2010: p. 48), todas as organizações devem usar o seu poder de influência sobre os seus *stakeholders*, de forma a que estes adotem práticas leais nas suas atividades.

À semelhança dos outros temas centrais, as Práticas Leais de Operação levantam algumas questões fundamentais, a primeira pretende sensibilizar as organizações para adoção de **Práticas de Anticorrupção**. Ora, infelizmente a corrupção é uma prática muito comum nas organizações e na sociedade, principalmente quando indivíduos de má índole assumem cargos de poder.

A organização socialmente responsável tem todo o interesse em criar e implementar mecanismo de forma a prevenir e mitigar o risco de corrupção porque, em primeiro lugar é a própria organização que fica referenciada pela sociedade em geral e conseqüentemente com a reputação arruinada e em segundo lugar está a contribuir para um conjunto de lesões à sociedade, que contradizem tudo o que as normas da RS defendem, desde a violação dos direitos humanos à contribuição para a fraudulenta distribuição de riqueza e conseqüente interferência no correto crescimento económico.

A segunda questão fundamental das Práticas Leais de Operação defende o **Envolvimento Político Responsável**. Ou seja, a organização é livre de apoiar os processos políticos, desde que não exerça influência e tão pouco comportamentos indevidos. Toda e qualquer participação ou simples apoio de processos políticos deve ser feito com o foco e em prol da sociedade.

A terceira questão fundamental chama à atenção da organização para a **Concorrência Leal**. Esta questão alerta para a honestidade da organização em todas as suas atividades e negócios, é uma política que só pode trazer vantagens, claro está, quando praticada por todas as organizações do setor. A adoção de uma política de concorrência desleal pelo contrário só trás dissabores, desde má reputação a problemas jurídicos.

A **Promoção da Responsabilidade Social na Esfera de Influência** é também uma preocupação das Práticas Leais de Operação e é a quarta questão fundamental deste tema. Exercer o seu poder de influência nos seus *stakeholders* e sensibilizar para a RS, para além de ser um dever de uma organização socialmente responsável, é uma questão de assegurar a sua própria sustentabilidade. Porque ao estabelecer relações com outras organizações socialmente responsáveis, está a garantir que todos os negócios são realizados de forma ética, honesta e sem prejuízo de terceiros.

Existem vários mecanismos que a organização pode adotar para influenciar outras organizações da sua esfera de influência, um exemplo é estimular a procura por produtos ou serviços socialmente responsáveis.

A quinta e última questão levantada por este tema é o **Respeito ao Direito de Propriedade**. É fundamental que a organização tenha a preocupação de respeitar todo o tipo de direito de propriedade quer das suas partes interessadas, clientes, fornecedores, funcionários, etc., seja ela física ou intelectual. É prudente que a organização utilize, quando necessário, mecanismos que evitem a invasão a este direito.

3.4.6 - Questões Relativas ao Consumidor

A relação entre a organização e o consumidor não se esgota no fornecimento de um produto ou serviço, a organização tem o dever de dar suporte aos seus clientes ou consumidores antes, durante e após a venda, quer seja através de uma campanha de marketing transparente e verdadeira, formação para a utilização do produto fornecido, ou informações claras sobre o

serviço prestado ou a prestar, bem como promover o consumo sustentável. A segurança dos dados dos consumidores é também uma das principais preocupações que a organização deve ter.

A RS recomenda que a organização cumpra as diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, desta forma garante que os direitos e interesses dos consumidores são protegidos.

A organização deve ter em conta vários princípios quando trata de questões relativas ao consumidor. Deve ter sempre em vista a satisfação das necessidades básicas do consumidor, garantir a segurança do consumidor, a total e verdadeira informação sobre o produto ou serviço prestado, o direito de escolha, ouvir o consumidor, garantir o direito à indemnização, educar para o consumo e garantir um ambiente saudável. Estes princípios são baseados nos direitos dos consumidores constantes das Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do consumidor. A organização deve ainda ter em conta o respeito pelo direito de privacidade dos consumidores, ter uma abordagem preventiva, promover a igualdade de géneros e autonomia das mulheres e promover um *design* de produtos e ambientes universal.

A organização socialmente responsável deve ser proactiva na satisfação dos direitos dos consumidores e ter uma atenção especial pelos grupos mais vulneráveis.

A primeira questão relativa ao consumidor passa por sensibilizar as organizações para um **Marketing Justo, Informações Fatuais e não Tendenciosas e Práticas Contratuais Justas**. A importância desta questão é sintomática visto que a total transparência e honestidade na prestação de um produto ou serviço torna a decisão dos consumidores muito mais fácil e evita que estes comprem produtos ou serviços dos quais não precisam, perdendo dinheiro, tempo e ainda podem prejudicar-se a si próprios ou ao meio ambiente.

A segunda questão relativa ao consumidor recomenda que a organização tenha um papel ativo no que diz respeito à **Proteção à Saúde e Segurança do Consumidor**, ou seja, é necessário certificar-se que os seus produtos ou serviços não têm qualquer impacto negativo ou prejudicial à saúde e segurança dos consumidores quando consumidos de forma correta. Nos casos em que exista probabilidade de o consumidor usar o produto ou serviço de forma incorreta e assim

correr riscos, é fundamental que o produto ou serviço venha acompanhado de instruções clara para o uso seguro. Nesta questão é importante ter atenção especial aos grupos vulneráveis.

Para a fornecer produtos seguros e sem qualquer tipo de perigo ou dano no consumidor, a organização deve cumprir um conjunto de requisitos.

Sensibilizar para um **Consumo Sustentável**⁷ por parte dos seus consumidores deve constituir mais uma das responsabilidades de uma organização socialmente responsável.

A organização tem um papel importante nesta questão, ao promover a educação e sensibilizar os consumidores para os impactos das suas escolhas, tanto no seu bem-estar como no meio ambiente. Além de sensibilizar, deve ter atenção às características dos produtos e serviços que fornece e de que forma é que afetam a sustentabilidade dos recursos.

A Declaração do Rio sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento promoveu este conceito no seu oitavo princípio afirmando que, “para atingir um desenvolvimento sustentável e uma maior qualidade de vida para todos, os Estados deveriam reduzir e eliminar padrões insustentáveis de produção e consumo o não-sustentados e fomentar políticas demográficas apropriadas.” (Declaração do Rio sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, 1992).

A quarta questão referente ao consumidor refere-se ao **Atendimento e Suporte ao Consumidor e Solução de Reclamações e Controvérsias**, esta questão está relacionada com o serviço de pós-venda.

O ideal é mesmo a organização optar pelo fornecimento de produtos e/ou serviços de alta qualidade. Contudo, todos os produtos ou serviços estão sujeitos a avarias ou anomalias, mesmo que numa frequência bastante reduzida, deste modo a organização tem de criar mecanismo que compensem o consumidor e garantam que este não saia prejudicado no negócio. Por outro lado temos a questão do suporte, como já foi referido anteriormente, para prestar um serviço de qualidade, isento de reclamações e controvérsias a organização deve colocar ao dispor do

⁷ Consumo sustentável - é o consumo de produtos e recursos em taxas coerentes com o desenvolvimento sustentável” (ISO 26000, 2010: p. 56).

consumidor um serviço de suporte que vá desde o aconselhamento, até à resolução de problemas no pós-venda. Por outro lado temos a gestão/solução de reclamações, onde a organização deve colocar ao dispor do consumidor mecanismos que facilitem a reclamação. Em certos casos a organização pode evitar a reclamação dando ao consumidor a hipótese de troca, indemnização, ou mesmo devolução do produto ou serviço.

A **Proteção e Privacidade dos Dados do Consumidor** é uma questão muito delicada e que requer uma atenção redobrada por parte da organização, visto que se trata de um dos direitos humanos (direito à privacidade), contemplado na Declaração Universal dos Direitos Humanos. A organização deve assim recorrer a sistemas rigorosos de obtenção, uso e proteção dos dados dos consumidores.

A questão seis deste tema sugere que as organizações responsáveis por assegurar o **Acesso a Serviços Essenciais** prevejam no seu *modus operandi* mecanismos socialmente responsáveis que garantam a satisfação das necessidades básicas dos consumidores. Embora esta seja uma obrigação do Estado, nem sempre é o que acontece.

A sétima e última questão levantada por este tema remete para o papel da organização na **Educação e Consciencialização** dos consumidores. A organização tem o dever de ensinar e consciencializar os seus consumidores para o conhecimento dos seus direitos e deveres, bem como para assumirem um papel ativo nas suas decisões de compra e assim consumirem de forma responsável. A organização deve certificar-se que o consumidor está perfeitamente ciente dos seus direitos e obrigações, especialmente quando está a negociar com indivíduos dos grupos vulneráveis.

3.4.7 - Envolvimento Comunitário e Desenvolvimento

O envolvimento da organização com a comunidade onde se insere é um requisito fundamental para o sucesso do seu negócio. Esta vontade de fazer parte da comunidade deve ser genuína e não meramente comercial, ou seja, a organização deve identificar-se com a comunidade, reconhecer o seu valor e contribuir de forma ativa para o seu DS e consequentemente contribuir

para o bem-estar da mesma. Este desenvolvimento é do interesse de toda a comunidade e todos os que a ela pertencem têm a sua responsabilidade, mesmo quando existem conflitos de interesses.

A organização pode contribuir para o desenvolvimento da comunidade através da geração de emprego, da expansão e diversificação das atividades económicas e do desenvolvimento tecnológico, através de investimentos sociais em geração de riqueza e renda através de iniciativas de desenvolvimento económico, expansão de programas de educação e capacitação, prevenção cultural, prestação de serviços de saúde à comunidade, entre outros.

A organização socialmente responsável deve participar em investimentos sociais, ou seja, atividades que visam manter e melhorar o relacionamento da organização com as suas comunidades.

A organização deve ter em conta os seguintes princípios fundamentais:

- Abordar o envolvimento comunitário e o desenvolvimento considerando-se parte da comunidade e não algo separado dela;
- Reconhecer e respeitar os direitos dos membros da comunidade a tomar decisões em relação a ela e procurar, conforme decidirem, maneiras de maximizar os seus recursos e oportunidades;
- Reconhecer e respeitar as características e a história da comunidade ao interagir com ela;
- Reconhecer o valor de trabalhar em parceria, apoiando a troca de experiências, recurso e esforços.

A Declaração do Milénio das Nações Unidas refere que o processo de desenvolvimento depende de todas as organizações e o envolvimento com a comunidade ajuda a contribuir, a nível local, para o alcance desses objetivos.

Este tema refere a importância das parcerias estratégicas, desde que estas sejam feitas com organizações que tenham também um comportamento responsável, e ainda a importância do envolvimento com as suas partes interessadas.

O envolvimento comunitário e desenvolvimento levanta sete questões fundamentais que pretendem orientar as organizações socialmente responsáveis no desenvolvimento da sua atividade.

A primeira questão abordada neste tema tem a ver com o **Envolvimento da Comunidade**. No que diz respeito a esta questão a organização deve ter uma postura honesta e proactiva, envolvendo-se em ações e atividades que ajudem a comunidade em que se insere a desenvolver-se de forma progressiva e sustentável. Neste sentido, a organização pode estabelecer parcerias e incentivar as suas partes interessadas a participarem neste processo.

O envolvimento pode ser levado a cabo através de diferentes iniciativas, desde o apoio a instituições sociais locais até ao envolvimento em redes ou grupos que visam contribuir para o DS e devem ter no seu horizonte objetivos compatíveis com o bem-estar da comunidade.

A segunda questão fundamental a ter em conta diz respeito à **Educação e Cultura**. Ora, a educação e a cultura têm um papel importante no desenvolvimento socioeconómico, são estes que orientam os indivíduos e organizações e determinam o seu comportamento na comunidade em que se inserem.

A organização socialmente responsável tem o dever incentivar e promover a educação, bem como, ter uma participação ativa no desenvolvimento e preservação da cultura local. Deve também passar para a comunidade e integrar na sua cultura os princípios e valores da RS.

Um dos mais importantes deveres de todas as organizações é a **Geração de Emprego e Capacitação** dos indivíduos da comunidade. Esta é uma questão vital para o desenvolvimento socioeconómico da comunidade, além de contribuir para a redução de pobreza. A capacitação

dos indivíduos permite que estes tenham melhores condições de trabalho e sejam bons profissionais.

A quarta questão do envolvimento comunitário e desenvolvimento alerta para o **Desenvolvimento Tecnológico e Acesso às Tecnologias**. Nos tempos que correm o desenvolvimento tecnológico assumiu um papel de relevo na sociedade e contribuiu em grande escala para o desenvolvimento socioeconómico. Estas mais-valias deveriam estar acessíveis a todas as comunidades, mas nem sempre é isso que acontece, nestes casos, quando possível, a organização deve promover e facilitar esse acesso.

A organização tem o dever de contribuir para a **Geração de Riqueza e Renda** da comunidade em que se insere, neste sentido é importante promover o empreendedorismo da população local e procurar desenvolver a sua atividade recorrendo aos recursos locais, desde fornecedores e funcionários até a produtos e serviços de origem local. É importante também promover o *empowerment* das mulheres visto que é um dos critérios do bem-estar social.

Através do desenvolvimento da sua atividade a organização pode contribuir para abrir horizontes à comunidade, aproximando-a de outras comunidades mais desenvolvidas e assim importar conhecimentos e valências benéficas para a comunidade.

É um dever da organização cumprir todos os requisitos legais de forma a contribuir para o combate a pobreza e intervir junto dos seus parceiros no sentido de promover esta cultura.

A **Saúde** é outra das preocupações essenciais de uma organização socialmente responsável, não só porque é um elemento fundamental da vida, ou porque é um direito humano, mas também porque é um requisito fundamental do desenvolvimento. Neste sentido, é uma obrigação da organização promover e respeitar o direito à saúde em primeiro lugar no seio das suas relações e sempre que possível participar na promoção da saúde pública, mesmo que esta questão seja da responsabilidade do Estado. A preocupação com a saúde pública contribui em grande medida para o bem-estar socioeconómico da comunidade.

O **Investimento Social** constitui a sétima questão fundamental do envolvimento comunitário e desenvolvimento e representa também um grande contributo para o DS da comunidade local. Sempre que possível a organização deve investir parte dos seus recursos em infraestruturas ou outros programas que visam melhorar os aspetos sociais da vida da comunidade, desde o apoio a projetos sociais até ao desenvolvimento de mecanismos que melhorem o acesso à informação.

Estas ações devem estar sempre alinhadas com os objetivos locais e nacionais de capacitação e focadas em programas ou projetos de desenvolvimento. É importante que a organização procure envolver toda a comunidade local nos projetos sociais que apoia e que estes sejam viáveis a longo prazo e contribuam para o DS da comunidade.

**Parte II - Integração do Sistema de Responsabilidade Social
na Associação Sentido**



4 - A Sentido – Associação para a Cooperação e Educação para o

Desenvolvimento

4.1 – Enquadramento Institucional

A Sentido - Associação para a Cooperação e Educação para o Desenvolvimento é uma associação sem fins lucrativos, de carácter técnico-científico, educacional e cultural, que tem na base da sua atividade a luta contra a pobreza e exclusão social, e a educação para os direitos humanos e responsabilidade social. Esta Associação nasce da necessidade de fortalecer as respostas aos problemas resultantes das desigualdades, pobreza e exclusão social que, por motivos conjunturais, se têm vindo a agravar. Defende os Princípios⁸ da Cooperação e Não-Violência; da Sustentabilidade Ambiental, Económica e Social; da Liberdade, Igualdade e Autonomia e da Inclusão, Participação e Unidade. Estes princípios são as pedras basilares não só da atividade da organização, mas também dos produtos que esta pretende gerar.

A Associação Sentido constituiu-se a 12 de setembro de 2011, com uma comissão instaladora de três membros, desta comissão instaladora surgiu uma lista para a constituição dos órgãos composta por nove elementos que atualmente são os únicos associados. A Associação Sentido possui a sua sede no Edifício Topázio, Rua de Olivença, nº 11 no Conselho de Coimbra.

O núcleo duro desta Associação é composto por uma Antropóloga (presidente da Associação), um estagiário de Gestão e uma Jurista com experiência na área social. Conta ainda com a colaboração de uma Farmacêutica investigadora e de uma Psicóloga. Todos os colaboradores encontram-se em fase de início de carreira e apesar de possuírem os conhecimentos teóricos nas respetivas áreas, têm pouca experiência em termos práticos. Para colmatar esta fragilidade e adquirir *know how* a Associação Sentido recorreu a parcerias com instituições ligadas às três áreas em que pretende desenvolver a sua atividades (Organizacional, Social e Investigação e Formação). Para o apoio à área Organizacional foi estabelecida uma parceria com a ANJE e está em processo de formalização uma parceria com uma conhecida empresa de consultoria de

⁸ A Carta de Princípios encontra-se em anexo

gestão e outra com uma entidade especialista em Responsabilidade Social. Na área de Intervenção Social a Sentido possui como parceiro a Dianova e tem em fase de formalização a Associação Académica de Coimbra, a Associação de Estudantes da Escola Superior de Educação de Coimbra, estas três instituições constituem os parceiros na área da Investigação e Formação, onde se junta a Tecla Centro, centro de formação profissional.

Tendo por base a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas esta organização pretende contribuir para a luta contra a pobreza e exclusão social, a educação para os Direitos Humanos e Responsabilidade Social, e a Cooperação para o DS de Populações e Entidades, através de uma abordagem inovadora, científica e pluridisciplinar aos problemas que as instituições governamentais e organizações do Terceiro Setor não conseguem responder com eficiência com os métodos tradicionais.

4.2 - Visão, Missão, Objetivos

Visão:

A Associação Sentido visa ser referência em matéria de consultoria em responsabilidade social e sustentabilidade, e *empowerment* individual e coletivo. Integrando rigor científico e metodologias de ponta com uma componente de flexibilidade e inovação estruturais, ambiciona oferecer um serviço abrangente e personalizado que responda às necessidades sociais, culturais e económicas de cada caso de intervenção.

Missão:

A Associação Sentido enquanto organização tem como premissas e funções fundamentais a investigação aos níveis do tecido económico, social e cultural, e a intervenção ajustada a cada caso, utilizando uma abordagem concetual pluridisciplinar e especializada, de forma a inverter os ciclos de pobreza, exclusão social e insustentabilidade.

Objetivos:

Os objetivos da Sentido fundem-se com os 8 Objetivos do Milénio estabelecidos na Declaração do Milénio da ONU, na Cimeira de 2000, cujo grande compromisso universal é erradicar a pobreza até 2015, bem como o garantir a sustentabilidade do Planeta.

4.3 – Integração da RS na Sentido

Um dos principais propósitos da Sentido é promover a RS. Então, por uma questão de coerência e exemplo, fará todo o sentido que adote uma estratégia de Gestão baseada na norma ISO 26000 da RS, que fornece as diretrizes para uma integração da RS em todos os setores da Associação. Ademais a metodologia de intervenção e de atuação da Sentido implicam metodologias e técnicas pedagógicas inovadoras e recentes, inclusive uma aprendizagem ativa, principalmente ensinar demonstrando, e por isto é também uma forma de mostrar aos públicos-alvo as vantagens da adoção deste modelo.

A implementação da ISO 26000, em detrimento de outra norma de RS (SA 8000⁹ ou NP 4469¹⁰), deve-se ao fato de esta garantir uma atuação e presença no mercado em consonância com os princípios da RS e Sustentabilidade. Ao mesmo tempo, esta norma constitui uma base para normas certificáveis, visto que é uma norma de cariz orientador e abrangente, como a de Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001), a de Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001) e a de Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Organizacional (OSHAS 18001). Outra vantagem da ISO 26000 é não ser certificável, o que não implica custos financeiros, estruturais ou qualquer recurso específico para a organização. Esta é uma norma somente orientadora mas com elevada utilidade, importância e credibilidade.

Em seguida será analisada a importância de cada tema central destacado pela ISO 26000, bem como, quais as respetivas questões fundamentais que podem influenciar o desenvolvimento da atividade da Associação, os seus interesses e os interesses das suas partes interessadas. As diretrizes fornecidas por esta norma têm em conta todos os setores críticos da Associação, como a formulação da estratégia de negócio, o relacionamento com as partes interessadas, a zona

⁹ A norma SA 8000 é um decalque principalmente das convenções da OIT e da declaração dos Direitos Humanos, por isso já está na base da filosofia e princípios da Sentido. Por outro lado é uma norma importante numa perspetiva de internacionalização, o que para já não é um objetivo, não obstante e pelo fato de ser uma norma certificável, num futuro próximo poderá representar uma prioridade.

¹⁰ A integração da NP4469 implica o custo da certificação, visto que a Sentido é comparável a uma *Start-Up*, ainda não possui capacidade financeira para tal. Por outro lado, esta norma representa uma mais-valia para organizações com impacto a nível exclusivamente nacional.

geográfica de atuação e os Serviços e Valências, o que permite que a Associação tenha um comportamento homogêneo em todas as suas decisões e atividades. Esta postura pretende garantir uma gestão pela RS consistente e genuína.

Tendo em conta que a Sentido está no início da sua atividade o processo de integração desta norma tem de ser feito de forma gradual e ajustada.

4.3.1 – Gestão Organizacional

O modelo de gestão adotado pela Associação Sentido assenta em dois pilares fundamentais da RS, os seus sete princípios e a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Desde o início da sua atividade esforça-se para construir uma cultura organizacional forte, baseada nesses princípios, quer a nível interno, quer a nível das relações externas. O mesmo irá acontecer no desenvolvimento da sua atividade, começando por adotar práticas de prestação de contas, transparência, comportamento ético, respeito pelos interesses das partes interessadas e respeito pelo estado de direito na tomada e implementação das suas decisões. O estabelecimento de um modelo de Gestão baseado na RS é de extrema importância porque determina a forma como a Sentido irá desenvolver toda a sua atividade e o relacionamento com as partes interessadas, assim a Associação Sentido tem trabalhado com o intuito de desenvolver as suas atividades numa base sustentável de forma a proteger os interesses das partes interessadas não esquecendo o bem-estar das gerações futuras. No que diz respeito ao comportamento interno da organização, esta tem desenvolvido uma cultura própria, baseada num regime de *adhocracia* que consiste numa estrutura organizacional marcadamente orgânica, com pouca formalização dos procedimentos e interação dos técnicos, e especialização do trabalho, assente na formação e no rigoroso respeito pelos valores e princípios defendidos pela organização.

4.3.2 – Serviços e Valências

A Sentido está dividida em três eixos estratégicos com diretrizes e caminhos estratégicos adequados às três áreas onde pretende desenvolver a sua atividade.

Eixo Organizacional - O eixo organizacional engloba a atividade da organização no que diz respeito à área da Responsabilidade Social junto das empresas no âmbito da consultoria em gestão e áreas análogas, reestruturação de organizações, *coaching* e promoção e organização de eventos relacionados, o que corresponde à atividade que irá ser desenvolvida pelo gabinete de Responsabilidade Social.

Eixo Social - O eixo social engloba toda a atividade da organização no âmbito da intervenção social, da investigação socioeconómica, cultural e histórica; intervenção de campo adaptada; e promoção e organização de eventos relacionados, o que corresponde à atividade do gabinete de intervenção social e *empowerment*.

Eixo da Investigação, Desenvolvimento e Formação - A área da organização que suporta a investigação e a formação planeada, tanto para o eixo social, como para eixo organizacional. A atividade deste eixo serve de suporte ao planeamento e concretização de produtos formativos. Abrange também a conceção de projetos quer de investigação, quer de intervenção nos dois outros eixos, e toda a parte de publicação científica e técnica. Toda esta área estará a cargo do gabinete de investigação e desenvolvimento.

No âmbito de cada um destes eixos a Sentido põe à disposição do seu público-alvo os seguintes produtos/serviços:

- Gabinete de Responsabilidade Social
 - Consultoria em Gestão Estratégica de Responsabilidade Social;
 - Formação personalizada;
 - Elaboração de Projetos de Responsabilidade Social;
 - Gestão de Parcerias Estratégicas;
 - Gestão Estratégica de Recursos Humanos;
 - Consultoria em Marketing Estratégico;
 - Implementação de Sistema de Gestão em Responsabilidade Social;
 - Implementação de Sistemas Integrados de Gestão;

- Cooperação em campo com outras entidades no sentido da envolvimento e *empowerment* dos públicos-alvo.
- Gabinete de Intervenção Social e *Empowerment*:
 - Apoio psicossocial;
 - Sobre-endividamento;
 - Apoio ao empreendedorismo;
 - Formação, apoio ao estudo e orientação vocacional;
 - Apoio familiar e à comunidade.
- Gabinete de Investigação e Desenvolvimento:
 - Investigação científica com metodologia etnográfica e observação participante;
 - Reportagens de investigação e cobertura dos eventos, com divulgação.

Era suficiente referir que a Sentido desenvolveu todo o seu projeto, assim como todos os seus serviços e valências baseando-se nas normas e diretrizes que envolvem a Responsabilidade Social e em especial a norma ISO 26000 para percebermos a dimensão que cada tema central e cada questão fundamental assumem neste capítulo. Contudo, não podemos deixar de salientar alguns temas e questões que deram um especial contributo para o desenvolvimento dos produtos/serviços.

Desde logo, todos os serviços do gabinete de Responsabilidade Social da Sentido foram projetados e desenvolvidos tendo como base a essência do primeiro tema central, Gestão Organizacional.

Já os serviços do gabinete de intervenção social e *empowerment* visam responder a muitas das questões levantadas pelo tema dos Direitos Humanos, como identificar situações de risco para os direitos humanos, ter um papel preponderante na luta contra a discriminação e no suporte aos grupos vulneráveis, procurar garantir os direitos civis e políticos a toda a população do mercado onde se insere, bem como os direitos económicos sociais e culturais e os direitos fundamentais do trabalho. Em suma, este gabinete visa contribuir de forma ativa para promover a integração

social, da população, no distrito de Coimbra. A forma como a Sentido irá atuar para fazer face a este compromisso foi delineada e estruturada de forma rigorosa no seu projeto social.

Os produtos de consultoria, formação e os eventos de cariz social, como *workshops* e ações de formação, visam responder a algumas questões constantes do tema sobre o envolvimento comunitário e desenvolvimento, ou seja, garantir à população e principalmente aos grupos vulneráveis, o acesso à educação e à cultura.

Habilitar, por um lado os indivíduos com menos recurso, para conseguirem responder às escassas ofertas de emprego e por outro, capacitar as organizações para poderem contribuir para a geração de emprego e para a geração de riqueza e renda.

Importa referir mais uma vez que todos estes produtos/serviços foram desenvolvidos com o intuito de contribuir para o desenvolvimento socioeconómico, das organizações e da população geral da sociedade onde a Sentido atua.

4.3.3 – Região Geográfica de Atuação

A atividade da organização devolve-se nesta fase inicial no distrito de Coimbra. A escolha desta região prende-se com a proximidade e conhecimento do meio por parte dos técnicos, a proximidade com as entidades decisoras e líderes de opinião e a abertura e aceitabilidade da sociedade local a novos projetos.

No que diz respeito à estrutura jurídica que regula as atividades, esta região não tem jurisdição própria, responde à mesma Constituição (da República) e legislação geral do resto do território nacional que possui leis e regulamentos baseados na Declaração Universal dos Direitos Humanos e outras convenções. Não são conhecidas, por parte das entidades camarárias, quaisquer restrições ou incentivos às políticas de RS das organizações, no entanto, através da investigação efetuada pela Sentido no terreno e análise do Diagnóstico Social elaborado pela rede social de Coimbra identificou-se alguma falta de sensibilidade para a RS e inclusive falta de formação adequada. É importante referir que na comunidade onde a organização se insere,

existem algumas organizações e entidades que têm um comportamento socialmente responsável, mas raros são os casos em que entendem a RS como uma política de Gestão, assim não há uma total integração da RS na Gestão das organizações.

Ao escolher o distrito de Coimbra para o início da atividade e tendo em conta as suas características, a Sentido, como agente de RS, assume inúmeras responsabilidades, desde logo a responsabilidade ambiental. À primeira vista as atividades da Sentido não causam grande impacto no meio ambiente, contudo, existe uma grande preocupação no seio da organização de contribuir para o DS da comunidade local, bem como da comunidade global e das gerações futuras, sendo que a preservação do meio ambiente é um dos principais requisitos para o sucesso desse desenvolvimento. Nesta linha de pensamento, a Sentido terá sempre presente em todas as suas decisões e atividades os quatro princípios ambientais: a responsabilidade ambiental, uma abordagem preventiva, a gestão de risco ambiental e o poluidor pagador. Um compromisso da Sentido para com esta comunidade e outras que possa vir a integrar é o de exercer influência nas suas partes interessadas de forma a promover esta sensibilização.

O oitavo tema central da RS, ou seja, o Envolvimento Comunitário e Desenvolvimento, constitui outro dos grandes compromissos da Sentido para com comunidade onde se insere, deste modo a Sentido prevê, na conceção das suas atividades, construir mecanismos que contribuam, tanto para o DS, como para o envolvimento com as partes interessadas e com a sociedade em geral. As atividades desenvolvidas nos três eixos referidos anteriormente têm como objetivo responder a várias questões fundamentais levantadas por este tema. Por um lado temos as atividades do eixo organizacional que pretendem contribuir para a geração de emprego, geração de riqueza e renda e desenvolvimento tecnológico e acesso às tecnologias, através da oferta de produtos de formação e consultoria especializada às micro, pequenas e médias empresas. Por outro lado, no eixo de Inserção Social, estão previstas atividades com o intuito de criar um maior envolvimento com a comunidade do distrito de Coimbra e promover a educação e a cultura da população deste distrito, bem como ajudar e incentivar, os parceiros e outros agentes, a terem um papel mais ativo no investimento social desta comunidade.

Apesar do distrito de Coimbra ser um dos mais bem apetrechados do país no que diz respeito à Saúde, a Sentido não pode deixar de ter atenção a esta questão e o eixo de inserção social tem já previstas parcerias com entidades especializadas nesta área, com vista a sensibilizar para questões de saúde pública, como a obesidade infantil e o consumo de álcool e drogas.

A Sentido tem, desde o início da sua atividade, concentrado esforços no estabelecimento de parcerias estratégicas para desenvolver as suas atividades, no contexto da sensibilização para o comportamento socialmente responsável. Esta estratégia representa uma mais-valia para a comunidade local, já que com o estabelecimento dessas parcerias a Sentido pretende ganhar um maior poder de influência contribuindo para o aumento dessa sensibilização.

4.3.4 – Partes Interessadas

O relacionamento com as partes interessadas é um elemento crítico do bom funcionamento da Sentido, visto que ao lidar com as suas partes interessadas terá de ter em conta os sete temas centrais da RS, bem como algumas das suas questões fundamentais. Como promotor das políticas de RS, a Sentido tem um papel importante neste campo, ou seja, tem o dever de trabalhar no sentido de envolver as partes interessadas no seu propósito, bem como garantir que os interesses destes sejam salvaguardados.

É importante referir que todos os protocolos realizados com as partes interessadas contemplam a primazia pela solução de problemas através dos Julgados dos Paz.

Consideram-se partes interessadas da Sentido todas as pessoas e entidades coletivas públicas e privadas e pessoas individuais que, de alguma forma, tenham interesse ou sejam afetados pelas decisões e atividades da Sentido. Neste grupo estão presentes:

4.3.4.1 - Recursos Humanos

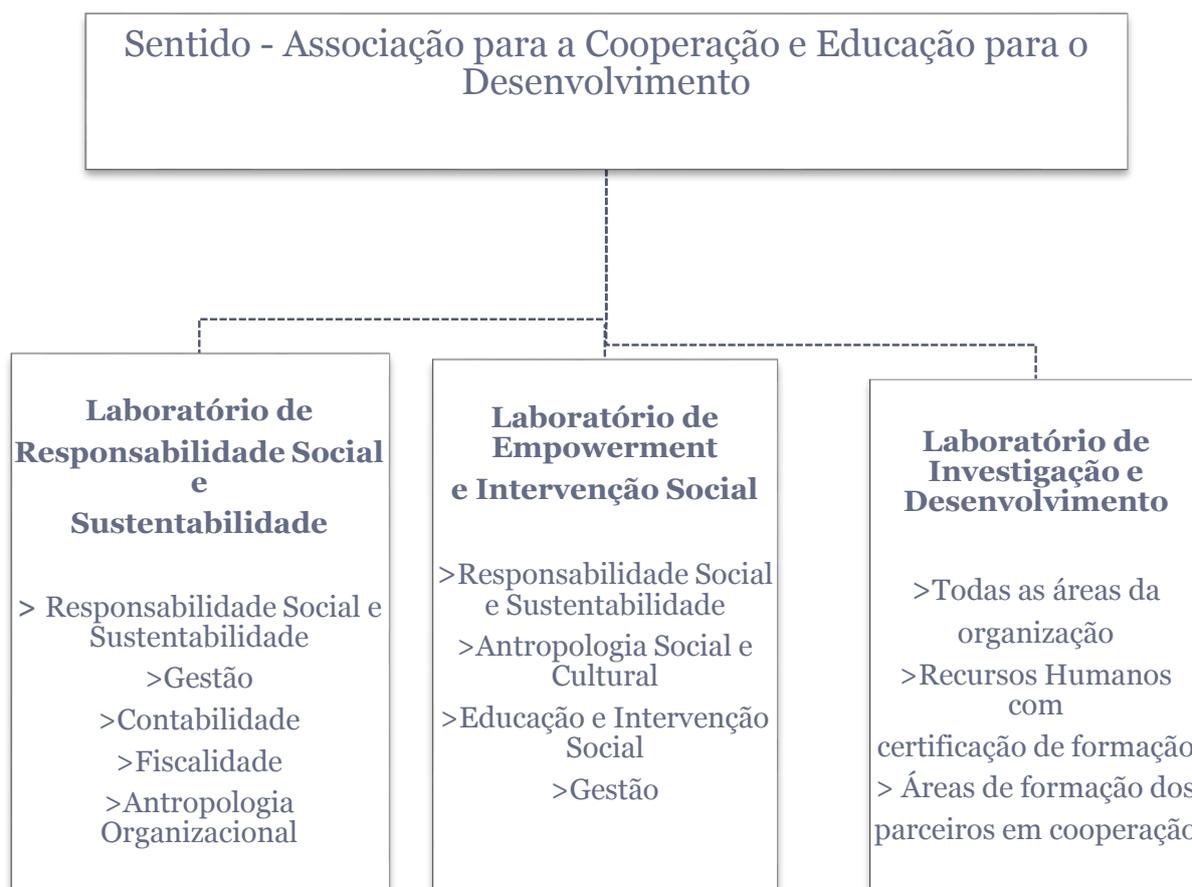
O quadro de recursos humanos da Sentido é constituído por quatro técnicos qualificados em diferentes áreas de conhecimento, com elevada versatilidade e motivação. Os recursos humanos são o fator mais importante da organização, sendo a formação e capacidade individual cruciais

para o desenvolvimento da atividade. Através da ligação dos eixos interdisciplinares e do trabalho em equipa pretende obter um serviço abrangente, rigoroso e cientificamente válido.

Para tal está dotada de recursos humanos com formação académica nas seguintes áreas:

- Antropologia social e organizacional, Antropologia aplicada cooperação e desenvolvimento, Antropologia cultural;
- Gestão e Responsabilidade Social e Sustentabilidade;
- Educação e Intervenção Social;
- Contabilidade e Fiscalidade

No diagrama seguinte está delineada a estrutura da organização e como os recursos humanos estão organizados:



A relação com os recursos humanos merece grande destaque por parte da norma ISO 26000, principalmente no tema central que trata as práticas trabalhistas. Neste ponto, como é esperado de uma organização socialmente responsável, a Sentido pretende ir além da legislação legal e comunga do seguinte princípio: “práticas trabalhistas socialmente responsáveis são essenciais para a justiça, a estabilidade e a paz social” (ISO 26000, 2010).

A Sentido pretende, numa fase inicial, cumprir com a legislação nacional de trabalho e no que diz respeito ao desenvolvimento humano e treino no local de trabalho, tem desde o início da sua atividade, a preocupação de ser parte integrante da formação, aprendizagem contínua, treino e desenvolvimento de competências dos seus técnicos. Não menos importante é a preocupação com a carga horária, a Sentido adotou o horário normal de trabalho (oito horas diárias, das 9h às 18h, com uma hora de almoço) no entanto prevê nos contratos de trabalho com os seus técnicos a flexibilidade de horários, isto com o objetivo de lhes conferir alguma liberdade para que consigam conciliar a sua vida pessoal e familiar com o trabalho. Além de ser benéfico para os técnicos, representa uma mais-valia para a associação, visto que garante pessoal com uma boa relação família-trabalho e conseqüentemente mais satisfeitos e mais empenhados. Este contrato não é rígido mas sim baseado na boa-fé e nas boas relações interpessoais. Neste momento é possível trabalhar num formato deste tipo porque o número de funcionários ainda é reduzido, contudo numa altura em que a Sentido tenha outra dimensão terá de adotar mecanismos que, ao mesmo tempo não prejudiquem o desempenho no local de trabalho, consigam manter esta política de boa relação família-trabalho.

No que diz respeito à formação a Sentido, como não poderia deixar de ser, até pelo tipo de serviços que presta, prevê formação especializada para os colaboradores ultrapassando o que a lei prevê.

A avaliação de desempenho é feita por objetivos, ou seja, são atribuídos objetivos com critérios metodológicos e *timings* de execução, o que confere aos técnicos, alguma autonomia, não só no desempenho da tarefa como na gestão do seu tempo. Esta preocupação de acompanhamento não

paternalista tem como objetivo o reforçar o sentido de responsabilidade, autoconfiança e profissionalismo dos funcionários.

Um dos objetivos futuros da Sentido é poder proporcionar aos seus funcionários um salário que ao mesmo tempo seja justo pelo valor do trabalho prestado, seja também suficiente para garantir uma qualidade de vida digna e permitir uma margem de poupança mensal. Outro objetivo é expandir a sua atividade a todo o território nacional e internacional mantendo a política de contratação de trabalhadores locais, com vista a fomentar a empregabilidade da população local, bem como envolver todos os *stakeholders*.

4.3.4.2 – Clientes

Neste grupo estão presentes todas as micro, pequenas e médias organizações que beneficiam dos serviços que a Sentido oferece no eixo organizacional, bem como todas as pessoas ou organizações que possam beneficiar das ações e atividades realizadas nos três eixos de atuação.

Nas relações com os seus clientes, a Sentido procura ter sempre uma postura ética e transparente e os seus produtos e serviços são desenvolvidos de forma a contribuir para o DS.

Quando falamos dos clientes temos de ter em conta as práticas leias de operação. Este tema central toca questões críticas como o combate à corrupção, a esta questão a Sentido pretende responder de uma forma rigorosa fazendo uso da sua capacidade de influência para garantir que todas as partes com quem se relaciona, desde os funcionários até os clientes ou parceiros, sejam socialmente responsáveis e os negócios que efetue sejam levados de forma honesta por ambas as partes. A Sentido prevê na sua carta de princípios, o princípio de objeção de consciência onde se reserva ao direito de não manter relações com indivíduos ou organizações que não atuem conforme a lei. Por outro lado, tem como dever denunciar a quem de direito, caso tenha conhecimento de indivíduos ou organizações que violem criminalmente a lei.

O tema central das Questões Relativas ao Consumidor é igualmente importante quando se fala dos clientes, nesta relação a Sentido tem uma enorme responsabilidade visto que os produtos e

serviços que oferece estão diretamente relacionados com o DS dos mesmos. Para garantir os direitos dos clientes a Sentido pretende recorrer aos princípios que formam a base das Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor e a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Para garantir um relacionamento socialmente responsável com os seus clientes, a Sentido tem em conta questões como, prática de um Marketing justo, informações fatuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas. Esta questão é deveras importante quando falamos de uma organização que tem a dupla obrigação de ser socialmente responsável, primeiro porque promove esse princípio e depois porque fornece produtos e serviços de RS. Por esta razão não é suficiente ser transparente e ter uma postura ética em cada relacionamento aquando da divulgação e aconselhamento dos seus produtos/serviços, é necessário também que a Sentido desenvolva mecanismos que assegurem que o cliente está completamente ciente de todas as características do produto/serviço, bem como de todos os critérios de contratação desse produto/serviço. Para tal a Sentido, tem a preocupação de tratar cada cliente de forma personalizada, disponibilizando toda a informação necessária, acompanhando e aconselhando de forma honesta e justa a melhor solução.

Atuando desta forma a Sentido contribui também para a educação e consciencialização dos seus clientes, ensinando-lhes assim, a agir da mesma maneira em situações diferentes.

No que diz respeito à promoção do consumo sustentável a Sentido tem um papel importante, não no sentido de que os seus produtos possam causar danos no DS do meio em que se insere, mas no sentido de intervir, por meio do seu eixo de Intervenção Social, junto da população local (clientes do eixo de Intervenção Social) de forma a sensibilizar para os padrões de consumo de certos produtos que venham a prejudicar o seu próprio bem-estar e das gerações futuras.

O atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias é uma preocupação da Sentido, não só pela imagem que passa para o mercado, mas principalmente para garantir o bom relacionamento com os clientes e a certeza de que adquirem

produto/serviços de qualidade e têm o acompanhamento “pós-venda” apropriado, assim a Sentido está empenhada no desenvolvimento de mecanismos que assegurem o correto acompanhamento dos seus clientes, bem como, a justa compensação pelos danos causados nos casos em que o produto/serviço não seja prestado de forma apropriada.

A proteção e privacidade dos dados do consumidor é outra das questões críticas para a Sentido, onde, mais uma vez reina a transparência e idoneidade no seu “*modus operandi*”. Visto que em certos serviços a Sentido terá acesso a informações confidenciais dos seus clientes, esta tem já criados mecanismos que asseguram a confidencialidade desses dados, desde logo o contrato de confidencialidade que assina com o cliente em questão, bem como o contrato de confidencialidade que os seus funcionários têm de assinar aquando do ingresso na Sentido. Por outro lado todos os dados referentes a clientes ou possíveis clientes só serão utilizados, para os fins indicados, depois de haver consentimento dos mesmos.

O acesso a serviços essenciais, embora seja uma responsabilidade do estado, existem muitas situações em que tal não acontece, deste modo, está mais uma vez a cargo do eixo de Intervenção Social da Sentido, procurar dar apoio e suporte a indivíduos que, por alguma razão, têm dificuldade ou não conseguem mesmo aceder a esses bens essenciais.

4.3.4.3 – Fornecedores e Parceiros

No grupo dos fornecedores estão presentes todas as organizações que forneçam produtos/serviços relacionados com a logística de atividades ou eventos que a Sentido realize.

Consideram-se parceiros da Sentido todas as pessoas e entidades coletivas públicas e privadas e pessoas individuais que assumam o seu papel de responsabilidade social e acreditem no projeto, cooperando.

Uma das estratégias definidas pela Sentido foi o estabelecimento de alianças estratégicas, de forma a colmatar os pontos fracos que restringem a capacidade de aproveitamento de

oportunidades e adquirir maior robustez na sua atuação. Assim podemos inferir que o grupo que compõe os parceiros é um dos grupos fundamentais na prossecução da atividade da Associação.

Na relação com os fornecedores/parceiros, a Sentido deverá ter especial atenção ao tema central que trata das práticas leais de operação. Como vimos anteriormente a Sentido procura estabelecer alianças com organizações que têm um comportamento responsável, nos casos em que essas alianças são feitas com organizações cujo comportamento não tem vindo a ser propriamente responsável, a Sentido tem um compromisso consigo própria de exercer o seu poder de influência, para promover a adoção de RS por parte destes parceiros.

Os princípios éticos da Sentido estão presentes em todas as relações com os seus fornecedores/parceiros, de forma a que, desde o início, construa uma relação sólida de mútua confiança e que traga as mais-valias pretendidas a ambas as partes.

Este tema central levanta algumas questões que a Sentido deve ter em conta, como a promoção das práticas de anticorrupção, aliás, a Sentido gere a relação com os fornecedores/parceiros da mesma forma que gere a relação com os clientes, não compactuando com práticas ilegais, pondo em prática o princípio de objeção de consciência quando necessário e sensibilizando em todas as relações para o comportamento responsável.

Haverá casos em que a Sentido terá fornecedores/parceiros com envolvimento político. Nestes casos, a Sentido deverá ter um comportamento neutro, não se envolvendo em ações nem decisões políticas. O único sentido da parceria com entidades ligadas à política deverá ter que ver com o desenvolvimento das atividades ou o desenvolvimento de políticas públicas que beneficiem a sociedade.

4.3.4.4 - Sócios Beneméritos, Mecenas

Este grupo é composto por Organizações e Pessoas Singulares que acreditam em determinado projeto e que querem apoiar a sua concretização com a Sentido.

Este grupo tem bastante peso no desenvolvimento das atividades que a Sentido irá desenvolver para o público da comunidade onde se insere, porque por um lado, a ainda não possui estabilidade financeira para suportar os custos que essas atividades acarretam e por outro pretende contribuir para o investimento social como nos sugere a questão sete do tema central sobre o envolvimento comunitário e desenvolvimento.

4.3.4.5 - Concorrentes

Todas as organizações que prestam serviços ou produtos substitutos aos da Sentido, sejam referentes à consultoria, à formação ou a atividades de intervenção social, constituem-se como concorrentes.

Depois de identificados todas as organizações que poderão constituir um concorrente para a Sentido, é necessário definir de que maneira irá gerir essa relação. Para tal, terá de ter em conta os princípios e boas práticas da RS, aliás como tem vindo a fazer até agora com todas os setores críticos da organização. Neste sentido será necessário olhar, mais uma vez, para o tema central que faz referência às práticas leais de operação. É este o principal tema a ter em conta, visto que trata questões muito importantes quando se fala de concorrentes, como por exemplo a concorrência leal, onde a Sentido tem um papel fundamental visto ter como foco o DS da sociedade. Em primeiro lugar, tem a principal preocupação de desenvolver produtos/serviços e atividades com elevado rigor e profissionalismo de forma a poder concorrer com as organizações já implementadas no mercado e ser assim mais um incentivo à inovação e eficiência, nos setores de atividade onde se insere, o que irá beneficiar a sociedade e o seu desenvolvimento. No desenvolvimento da sua atividade é imperativo o respeito pelas leis e regulamentos da Autoridade da Concorrência, bem como por em prática o princípio de objeção de consciência, onde se recusa e pode até denunciar casos de concorrência desleal que visam prejudicar os concorrentes ou *stakeholders*.

Esta postura de organização socialmente responsável tem também o objetivo ser um exemplo para a concorrência e vir a criar esta necessidade no mercado.

O respeito ao direito de propriedade é outra das questões fundamentais a ter em conta na relação com os concorrentes, neste sentido criou o eixo de Investigação e Desenvolvimento para garantir que não viola nenhum direito de propriedade. Ao fazer a sua própria investigação procura sempre certificar-se que é feita de forma idónea e legal, sem violar o direito de propriedade de nenhum autor. Por outro lado procura sempre proteger-se, registando quando possível os seus documentos e investigações, promovendo este comportamento na sua esfera de influência.

5 - Monitorização e Análise do Desempenho

O objetivo da implementação de qualquer Sistema de Gestão é a procura da melhoria contínua e a satisfação das partes interessadas. Neste sentido é fundamental analisar, monitorizar e avaliar toda a implementação da norma para garantir um desempenho eficaz e duradouro.

O processo de monitorização e análise do desempenho da Sentido, no que diz respeito à integração da Norma ISO 26000 de Responsabilidade Social está a cargo do gabinete de Investigação e Desenvolvimento, que irá realizar um relatório de sustentabilidade após o primeiro ano de completa implementação de todos os critérios e procedimentos da norma.

Este relatório será elaborado com base na informação recolhida de todos os intervenientes deste processo, desde a gestão de topo, passando pelos técnicos, até aos *stakeholders* externos. É um processo de elevado rigor e que será efetuado com recurso a ferramentas de análise quantitativa e qualitativa para que não ocorram erros. Este processo deverá acompanhar toda a atuação da Sentido desde o início da implementação.

A principal razão pela qual este processo está a cargo do gabinete de investigação e desenvolvimento é a exigência de constante investigação e atualização do tema, quer em termos teóricos, dada a crescente importância que este tema tem vindo a ganhar no seio das organizações a nível mundial, quer em termos práticos, ou seja, na adaptação ao mercado em questão e às suas características.

Assim, pretende-se criar mecanismos de avaliação e análise que permitam a correta integração e manutenção da norma ISO 26000 no desenvolvimento de toda a atividade da Sentido, visando a melhoria contínua e satisfação das partes interessadas.

Conclusão

Neste trabalho de projeto foi abordado o tema da Responsabilidade Social no contexto das Organizações, um tema que por muitos é tida como simples boa vontade ou filantropia dos empresários, mas que aos poucos tem vindo a conseguir mudar as mentalidades e está a começar a ganhar credibilidade e a conseguir consciencializar os empresários e os gestores de que o comportamento ético e socialmente responsável é fundamental para a sustentabilidade das organizações e do planeta. Neste contexto a ISO 26000, norma internacional de Responsabilidade Social, veio dar um contributo importante para esta consciencialização fornecendo diretrizes sobre a integração dos princípios da RS na gestão das organizações.

Este trabalho de projeto teve esse mesmo propósito, integrar as diretrizes da RS, fornecidas pela norma ISO 26000, na estratégia de gestão de uma Associação sem fins lucrativos, cuja principal atividade é a consultoria em RS. A integração desta norma envolveu todos os setores da organização, sendo que foi necessário analisar cada setor ao pormenor para poder perceber a influência de cada tema central ou questão fundamental. Esta análise detalhada quer aos vários setores da Associação que aos temas e questões fundamentais da norma permitiu ganhar uma visão abrangente da Associação, dos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e dos seus interesses e das suas partes interessadas, podendo assim ganhar uma maior sensibilidade para o processo de *due diligence*.

A grande mais-valia que esta norma confere à Associação, bem como às organizações onde é aplicada, prende-se com o fato de, não sendo obrigatória trata a RS de uma forma genuína, abrangente e consistente com outras normas e outros documentos, tratados e convenções já existentes, sendo no fundo um documento guia da RS, capaz de orientar as organizações em diferentes culturas, sociedades e contextos, para estimular a melhoria do desempenho e dos resultados. É esta consistência e abrangência que a norma confere às organizações, que a torna numa norma tão importante e não substituível pelo bom senso ou pensamento estratégico dos gestores e empresários.

Mais de 80% do tecido empresarial Português é composto por micro ou pequenas e médias empresas com gestão familiar, nestas situações os objetivos da empresa passam em primeiro lugar pela geração de lucro, sendo a sustentabilidade a longo prazo relegada para segundo plano. Nestes casos o pensamento estratégico tende a não ser muito elaborado e o bom senso dos empresários a ser muito relativo, ora, sendo que a norma ISO 26000 pode ser utilizada por qualquer entidade independentemente da sua dimensão, os empresários deste tecido empresarial têm aqui uma excelente ferramenta para garantirem um comportamento socialmente responsável e a procura por um desenvolvimento sustentável.

Muito mais importante do que a simples prestação de produtos e serviços, a geração do emprego, ou até mesmo o dever de apoiar algumas causas sociais através da filantropia, é o contributo que esta política de gestão confere a sociedade e ao seu DS, quando aplicada no seu todo. Visa satisfazer as necessidades de todas as partes interessadas e ter sempre em conta os impactos que as suas decisões e atividades causam na sociedade em geral.

Considerações Pessoais

A realização deste trabalho projeto mostrou-se uma grande mais-valia para minha integração na vida profissional, porque apesar de esta opção não ser a mais viável para a conclusão do Mestrado que frequentei, tenho a convicção de que terá sido muito enriquecedor. Além de me estar a integrar na vida profissional através de um estágio profissional e exercer algumas das funções que os meus colegas exercem nos seus estágios curriculares, tive a oportunidade de participar no desenvolvimento de um projeto inovador e aliciante para qualquer jovem recém-licenciado e ainda abordar um tema que se mostra bastante emergente e o qual, sem dúvida, irá influenciar a minha postura perante a Gestão em todo o meu percurso profissional.

Apesar de não ser um tema desconhecido e de tê-lo abordado durante o percurso académico em algumas disciplinas, é um tema que, de todo, não dominava e em boa verdade desconhecia algumas das principais vantagens da sua utilização, tanto para a organização como para o bem-estar da sociedade. Através da elaboração deste trabalho apercebi-me da real dimensão da Responsabilidade Social das Organizações e do papel que estas desempenham na sociedade. A Responsabilidade Social Organizacional constitui uma estratégia de Gestão na qual me identifiquei e veio, sem dúvida, enriquecer os meus conhecimentos de Estratégia Organizacional.

Bibliografia

ALMEIDA, F. *Ética, Valores Humanos e Responsabilidade Social das Empresas*. Vol. 1. Cascais: Princípia, 2010.

CT 164 (APEE). *Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, Parte 1: Requisitos e Linhas de Orientação para a sua Utilização*. Caparica: Instituto Português da Qualidade, 2008

FREEMAN, R. *Strategic Management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman Publishers, 1984.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. *G3: Directrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade*. Amsterdam: Global Reporting Initiative, 2000 – 2011. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org>>

GRÜNINGER, B.; Oliveira, F. I. *Normas e certificações: Padrões para Responsabilidade Social de Empresas*. São Paulo: Uniethos, 2002.

HOBBSAWM, E. *Era dos Extremos: o Breve Século XX*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995

INSTITUTO ETHOS. *Indicadores Ethos – Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresa*. São Paulo: Instituto Ethos, 2012. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>

ISO/TMB Working Group on Social Responsibility. *ISO 26000 Guidance on social responsibility*. ISO, 2010.

LINDON, D.; Lendrevie, J.; Lévy, J.; Dionísio, P.; Rodrigues, J. V. *Mercator XXI – Teoria e Prática do Marketing*. 14ª Edição Alfragide: Dom Quixote, 2011.

MONTEIRO, P.; Departamento de Comunicação & Imagem do Grupo SGS Portugal. *Roteiro para a Responsabilidade Social Rumo à Sustentabilidade*. 2009. Disponível em: <<http://www.sgs.pt>>

ROCHA, A. S. *Ética, Deontologia e Responsabilidade Social*. Porto: Grupo Editorial Vida Económica, 2010.

REGO, A.; Cunha, M. P.; Costa, N. G.; Gonçalves, H.; Cabral-Cardoso, C. *Gestão Ética e Socialmente Responsável: teoria e prática*. 1º Ed. Lisboa: Editora RH, 2006

SANTOS, A. J. R. *Gestão Estratégica – Conceitos, modelos e instrumentos*. Lisboa: Escolar Editora, 2008.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. *Social Accountability 8000*. Versão 3, 2008.

STONER, J. F., Freeman, R. E.; *Administração*. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1984.

UNITED NATIONS CONFERENCE ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT. *Declaração do rio sobre meio ambiente e desenvolvimento*. Rio de Janeiro, junho de 1992. Disponível em: <<http://www.un.org>>

Anexo

Carta de Princípios

Numa era de urgente necessidade de inversão da degradação do meio ambiente; de crescente conflitualidade e desigualdade social, cultural e económica; do agudizar das situações de Pobreza, Exclusão Social e da perda de valores básicos como o respeito pela Vida e Dignidade Humana, emerge a premência de defesa dos Direitos Fundamentais do Ser Humano e da Sustentabilidade do Ecossistema Global.

Neste sentido, todos os signatários deste documento assumem solenemente o compromisso de defesa e promoção dos seguintes princípios no âmbito de todas as suas ações:

1) Princípio da Cooperação e Não-Violência

Acreditamos na coexistência cooperante e não violenta entre os indivíduos, povos e culturas, em respeito pela Dignidade Humana e pelo Ecossistema Global, tornando possíveis as livres expressões das suas personalidades e culturas e o progresso sustentável da Humanidade.

2) Princípio da Sustentabilidade Ambiental, Económica e Social

Acreditamos que o planeta tem um nível de abundância ótimo para todos em postura de equilíbrio ambiental, consumo responsável e justiça social. Respeitando a sustentabilidade dos ecossistemas e outras espécies, e com equidade na distribuição dos bens é possível o sucesso ambiental, económico e social em sintonia e equilíbrio, propiciando assim a felicidade e a satisfação ótima das necessidades, sem comprometer as mesmas das gerações vindouras.

3) Princípio da Liberdade, Igualdade e Autonomia

Acreditamos que todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos e que, portanto devem ser livres de escolher e se autodeterminar nas suas escolhas, para o que precisam ter acesso a educação e meios básicos de subsistência que lhes permitam ter opções de onde escolher e agir uns para com os outros em espírito de fraternidade.

4) Princípio da Inclusão, Participação e Unidade

Acreditamos na sociedade como um todo multicultural e diversificado, que se fortalece cooperando, e se desenvolve de forma sustentável; em que todas as pessoas têm uma vocação, seja manifesta, consciente ou latente, através da qual podem ser socialmente inseridas e úteis à comunidade a que pertencem. A participação pressupõe a construção de uma cidadania ativa. Todas as pessoas têm o direito e o dever de contribuir de forma útil e sustentável para o ecossistema global, garantindo o pleno desenvolvimento da sua personalidade e, tanto quanto possível, a sua subsistência. O quebrar de barreiras e o estabelecimento de pontes através do empoderamento dos seus constituintes é o fundamento da ação de unidade.

5) Princípio da Objeção de Consciência

Acreditamos, defendemos e promovemos ativamente todos os princípios atrás descritos, os direitos consagrados na Carta Universal dos Direitos Humanos e os valores da Responsabilidade Social e reservamo-nos o direito de recusar o envolvimento em atividades ou serviços com quaisquer que os não respeite, depois de ter sido garantida a informação e o apoio necessário para que os passe a cumprir.