

Norma Portuguesa

**NP 4469
2019**

Sistema de gestão da responsabilidade social Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização

Systeme de management de la responsabilité sociétale
Exigences et lignes directrices pour son utilisation

Social responsibility management system
Requirements and guidelines for its usage

ICS
03.100.99; 13.020.10

HOMOLOGAÇÃO
Termo de homologação n.º 19/2019, de 2019-01-11

CORRESPONDÊNCIA

ELABORAÇÃO
CT 164 (APEE)

EDIÇÃO
2019-01-15

CÓDIGO DE PREÇO
X010

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101
E-mail: ipq@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

Sumário	Página
Preâmbulo	5
0 Introdução	6
0.1 Enquadramento da responsabilidade social nas organizações	6
0.2 Modelo de gestão da responsabilidade social	7
1 Objetivo e campo de aplicação	9
2 Referências normativas	9
3 Termos e definições	9
4 Contexto da organização	17
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	17
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	18
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social	18
4.4 Sistema de gestão da responsabilidade social	18
5 Liderança	19
5.1 Liderança e compromisso	19
5.2 Política	19
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	20
6 Planeamento	20
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	20
6.2 Objetivos de responsabilidade social e planeamento para os atingir	22
7 Suporte	22
7.1 Recursos	22
7.2 Competências	23
7.3 Consciencialização	23
7.4 Comunicação	23
7.5 Informação documentada	24
8 Operacionalização	25
8.1 Planeamento e controlo operacional	25
8.2 Preparação e resposta a emergências	25
9 Avaliação do desempenho	25
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	25
9.2 Auditoria interna	26
9.3 Revisão pela gestão	27
10 Melhoria	28

NP 4469

2019

p. 4 de 39

10.1 Não conformidade e ação corretiva.....	28
10.2 Melhoria contínua.....	28
Anexo A (informativo) Correspondência entre a NP 4469:2019 e as normas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018	29
Anexo B (informativo) Linhas de orientação sobre aspetos da responsabilidade social a considerar no âmbito da presente Norma	35

Preâmbulo

O texto da presente Norma foi elaborado pela Comissão Técnica Portuguesa de Normalização CT 164 - “*Responsabilidade Social*” cuja coordenação é assegurada pelo Organismo de Normalização Setorial, Associação Portuguesa de Ética Empresarial (ONS/APEE).

Em fevereiro de 2008 foi publicada a primeira versão desta Norma, que constituiu a primeira norma de responsabilidade social portuguesa e um instrumento de gestão no que concerne às questões da responsabilidade social.

Na sequência deste instrumento, foi transposta para o sistema português da qualidade a Norma Internacional ISO 26000 Guia para a Responsabilidade Social, tendo sido publicada a NP ISO 26000 Linhas de Orientação da Responsabilidade Social em 2011.

A presente Norma é a primeira revisão da NP 4469-1:2008 e visa dar resposta à necessidade das organizações de disporem de um sistema de gestão certificável que demonstre o compromisso da organização com a sustentabilidade.

0 Introdução

0.1 Enquadramento da responsabilidade social nas organizações

A atividade das organizações gera impactes positivos e negativos ao nível económico, social e ambiental, à escala global.

No quadro da globalização, as organizações podem existir sob a jurisdição de diferentes leis em diferentes Estados. A identidade das organizações, aliada à diversidade dos requisitos legais, levou a opinião pública a um maior grau de exigência sobre o seu desempenho, no sentido de adotarem práticas socialmente responsáveis que vão para além do contexto legislativo local.

Após um processo evolutivo de várias décadas, obteve-se a estabilização do conceito pela Norma Internacional ISO 26000 Guia para a responsabilidade social, sendo hoje geralmente aceite que a responsabilidade social é o conjunto de políticas estratégicas e operacionais para a concretização da sustentabilidade ao nível das organizações.

Na sequência da aprovação pelas Nações Unidas da Agenda 2030 e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, no terceiro trimestre de 2015, a responsabilidade social é desafiada a fornecer o quadro concetual e os instrumentos de participação das organizações para a realização desses objetivos globais, bem como o referencial de evidência dessa participação através da comunicação e da certificação de sistema de gestão e reconhecimento de práticas de responsabilidade social.

A responsabilidade social tem vindo a revelar-se como uma forte componente da gestão de risco, quer ao nível da governação organizacional, quer nos riscos associados ao investimento financeiro. Assumem especial relevância neste plano os modelos e referenciais propostos para relatórios e índices de sustentabilidade, em que as práticas da responsabilidade social são essenciais para uma valorização de ativos e passivos e uma diminuição dos riscos nos planos ético, económico, social e ambiental.

A questão dos modelos de governação e a sua melhoria não só nas empresas cotadas e grandes empresas mas também nas PME e na Economia Social, chamou a responsabilidade social a proporcionar o suporte ético aos objetivos de governo das organizações, elevando-os do egoísmo dos próprios fins para a maximização do valor partilhado com as partes interessadas, ou seja a criação de riqueza para maior bem-estar de todos.

Também os conceitos de saúde ocupacional e bem-estar, contidos na nova forma de ver as pessoas na sua relação com o trabalho, implicam uma maior atenção à responsabilidade social interna, já não apenas corretiva ou protetora de riscos físicos, mas abrangendo a educação e prevenção, a dimensão salutogénica da ocupação e a envolvente da pessoa, concebida como um ser integral que desde criança vai acrescentando à sua vida familiar, a vida pessoal e a vida profissional, e que se exige possa viver com dignidade sem ter que relegar uma delas para poder realizar as outras.

Para a economia portuguesa esta Norma é importante por diversas razões, de que se destacam o contributo para a abertura das organizações aos novos desafios e tendências da economia global, o acréscimo de exigência como forma de melhoria de competitividade, o estímulo à análise de oportunidades e de soluções inovadoras, a melhoria de relações com as partes interessadas, maior credibilidade e confiança nas cadeias de valor e permanência em mercados de alta exigência a nível ambiental, social e de governação, a designada trilogia ESG (*environmental, social and governance*).

0.2 Modelo de gestão da responsabilidade social

O modelo adotado nesta Norma baseia-se no conceito PDCA – Planear, Executar, Verificar e Atuar. O modelo PDCA proporciona um processo iterativo utilizado pelas organizações para atingir a melhoria contínua.

Planear: estabelecer os objetivos da responsabilidade social e os processos necessários para obter resultados de acordo com a política de responsabilidade social da organização.

Executar: implementar o que foi planeado.

Verificar: monitorizar e (onde aplicável) medir os processos face à política da responsabilidade social incluindo os seus compromissos, os seus objetivos da responsabilidade social e os seus critérios operacionais e reportar os resultados.

Atuar: empreender ações para a melhoria contínua.

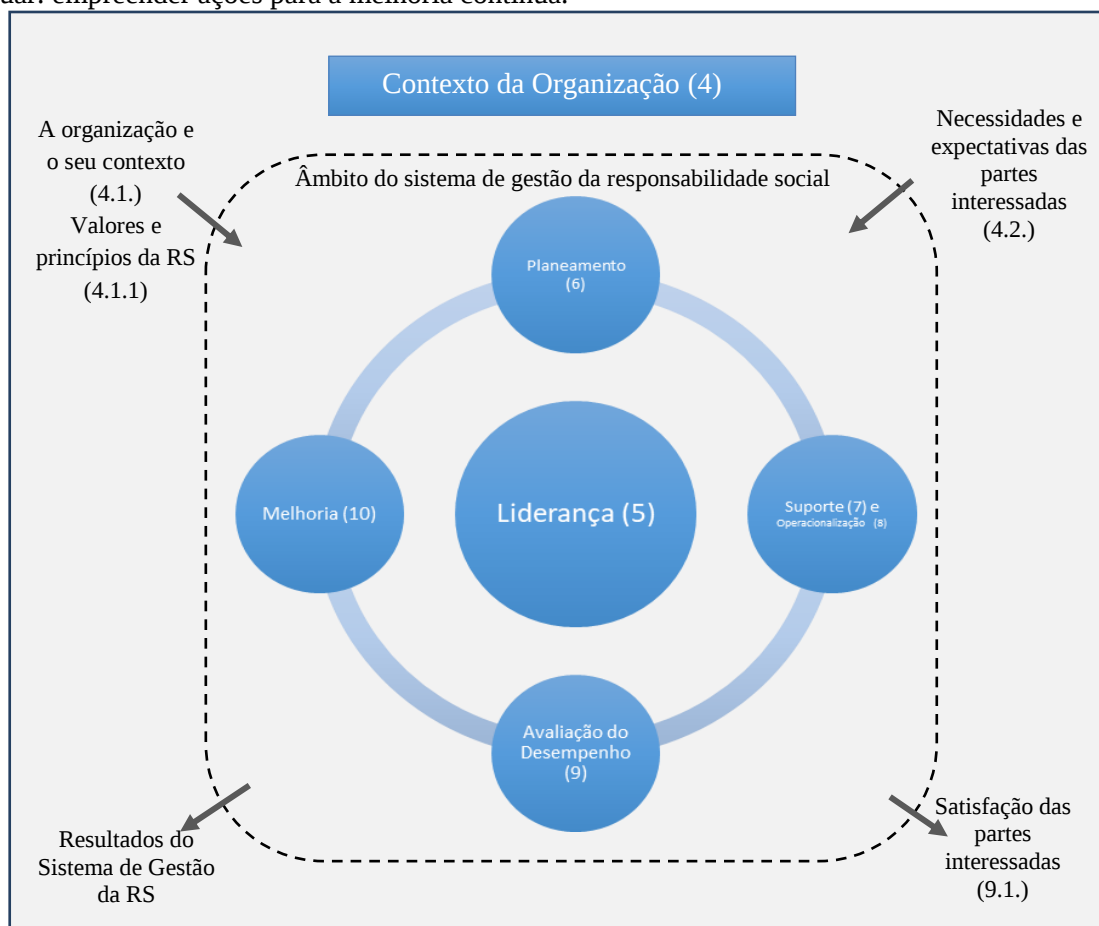


Figura 1 – Esquema do modelo do sistema de gestão da responsabilidade social segundo a presente Norma.

O sistema, enquadrado pelo contexto organizacional, tem por base a definição dos valores e princípios orientadores da organização e o estabelecimento do compromisso da Gestão de Topo para com o sistema de gestão da responsabilidade social e a melhoria contínua. Na secção quatro é fundamental definir os valores e princípios, efetuar a identificação das partes interessadas e determinar o âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social. Na secção cinco, há o estabelecimento do compromisso da Gestão de Topo, a

definição da política da responsabilidade social e são definidas as funções, responsabilidades e autoridades. Na secção seis, são estabelecidas as ações para abordar riscos e oportunidades, são definidos os objetivos da responsabilidade social e definido o planeamento para os atingir. Na secção sete a organização deve determinar os recursos, as competências, promover a consciencialização e a comunicação e a informação documentada necessários para estabelecer, implementar e manter o sistema de gestão da responsabilidade social. Na secção oito, a organização deve efetuar o planeamento e controlo operacional e a preparação e resposta a emergências. Na secção nove, realiza-se a monitorização, medição, análise e avaliação, bem como auditoria interna e revisão pela gestão. Por último na secção dez, são tratadas as não conformidades e as ações corretivas e abordada a melhoria do desempenho em responsabilidade social.

1 Objetivo e campo de aplicação

Esta Norma Portuguesa contém requisitos de um sistema de gestão da responsabilidade social, que permitem a uma organização desenvolver e implementar uma política, objetivos e ações coerentes, tendo em conta os requisitos legais, regulamentares e outros que a organização subscreva. Aplica-se aos aspetos da responsabilidade social que a organização identifica como sendo aqueles que pode controlar e aqueles que pode influenciar.

Os requisitos desta Norma são genéricos e aplicáveis a todas as organizações públicas ou privadas, independentemente do tipo, dimensão ou personalidade jurídica, que pretendam:

- a) estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão da responsabilidade social;
- b) assegurar-se da conformidade com a política da responsabilidade social que estabelecer;
- c) demonstrar conformidade com esta Norma:
 - 1. efetuando uma autoavaliação e autodeclaração, ou
 - 2. procurando obter a confirmação da sua conformidade por entidades com interesse na organização, tais como clientes, ou
 - 3. procurando obter a confirmação da sua autodeclaração por uma parte externa à organização, ou
 - 4. procurando obter a certificação/registo do seu sistema de gestão da responsabilidade social por uma organização externa.

Todos os requisitos desta Norma devem ser incorporados no sistema de gestão da organização. O grau de aplicação depende de diversos fatores, tais como a política da responsabilidade social da organização, a natureza das suas atividades e produtos e a sua localização e as condições em que funciona.

O Anexo A identifica as correspondências técnicas gerais entre a presente Norma e as normas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

2 Referências normativas

A presente Norma contém os requisitos de um sistema de gestão da responsabilidade social que podem ser auditados.

A conceção da presente Norma teve em consideração as normas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015, NP 4397:2008, NP ISO 26000:2011, NP 4460-1:2007 com o objetivo de permitir que a organização alinhe ou integre o seu próprio sistema de gestão da responsabilidade social com os requisitos de sistemas de gestão relacionados, para benefício dos seus utilizadores.

3 Termos e definições

Para os fins da presente Norma, aplicam-se os seguintes termos e definições:

3.1 ação corretiva

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade (3.34) e para prevenir a sua recorrência.

3.2 ambiente

Envolvente natural no qual uma organização opera, incluindo o ar, a água, o solo, os recursos naturais, a flora, a fauna, as pessoas, o espaço exterior e as suas inter-relações e o espaço virtual.

NOTA 1 à secção: Meio envolvente neste contexto estende-se da organização para o sistema global.

[Adaptado de NP ISO 26000:2011]

3.3 aspeto da responsabilidade social

Elemento das decisões, relações, atividades e produtos de uma organização, que pode interagir com o ambiente, sociedade e economia. Existem dois tipos de aspetos a considerar: aspetos diretos, isto é, aqueles sobre os quais tem controlo de gestão como sejam a organização do tempo de trabalho, as matérias-primas que utiliza, alguns aspetos relacionados com a gestão dos fornecedores e subcontratados (que podem ser geridos pelo próprio contrato) e aspetos indiretos, isto é, aqueles sobre os quais não tem controlo de gestão mas que pode influenciar como sejam a negociação coletiva, alguns aspetos relacionados com fornecedores e subcontratados.

NOTA 1 à secção: um aspeto de responsabilidade social pode causar um impacte ambiental, económico ou social.

NOTA 2 à secção: um aspeto de responsabilidade social significativo é um aspeto que tem ou pode ter um ou mais impactes ambientais, sociais ou económicos significativos.

3.4 auditoria

Processo (3.44) sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são cumpridos.

NOTA 1 à secção: Uma auditoria pode ser uma auditoria interna (primeira parte) ou uma auditoria externa (segunda ou terceira parte) e pode ser uma auditoria combinada (mediante a combinação de duas ou mais disciplinas).

NOTA 2 à secção: As “evidências de auditoria” e os “critérios da auditoria” estão definidos na ISO 19011.

3.5 cadeia de valor

Toda a sequência de atividades ou parceiros que fornecem ou recebem valor sob a forma de produtos (3.45) ou serviços.

NOTA 1 à secção: Os parceiros que fornecem valor incluem fornecedores, trabalhadores subcontratados, adjudicatários e outros.

NOTA 2 à secção: Os parceiros que recebem valor incluem compradores, consumidores, clientes, membros e outros utilizadores.

3.6 ciclo de vida do produto

Etapas consecutivas e interligadas de um sistema de produto, desde a obtenção de matérias-primas ou sua produção a partir de recursos naturais até ao destino final.

[NP EN ISO 14040:2008]

3.7 cliente

Organização ou pessoa singular que adquire bens, produtos ou serviços para fins comerciais ou privados ou públicos.

[NP ISO 26000:2011]

3.8 colaboradores

Trabalhadores com relação jurídica ou económica de subordinação e outros desempenhando funções ligadas às atividades da organização, como sejam trabalhadores por conta própria, estagiários, trabalhadores voluntários ou com outras formas de vinculação.

3.9 competência

Aptidão para aplicar conhecimentos e saber fazer para atingir resultados pretendidos.

3.10 conduta ética

Comportamento que está de acordo com os princípios aceites de correta ou boa conduta no contexto de uma situação específica e que é consistente com as **normas internacionais de conduta (3.35)**.

[NP ISO 26000:2011]

3.11 conformidade

Satisfação de um **requisito (3.48)**.

3.12 consumidor

Pessoa singular que adquire ou utiliza bens, produtos ou serviços para fins privados.

[NP ISO 26000:2011]

3.13 correção

Ação para eliminar uma **não conformidade (3.34)** detetada.

3.14 diligência devida (*due diligence*)

Processo proativo abrangente para identificar os impactes económicos, ambientais e sociais reais e potencialmente negativos das decisões e atividades da organização ao longo de todo o ciclo de vida de um projeto ou de uma atividade organizacional, com o propósito de evitar e mitigar os impactes negativos.

[NP ISO 26000:2011]

3.15 desempenho

Resultado mensurável.

NOTA 1 à secção: O desempenho pode referir-se a constatações quantitativas ou qualitativas.

NOTA 2 à secção: O desempenho pode referir-se à gestão de atividades, a processos (3.44), a produtos (incluindo serviços), a sistemas ou a organizações (3.37).

3.16 desempenho da responsabilidade social

Desempenho (3.15) relacionado com a gestão dos **aspetos da responsabilidade social (3.3)**.

NOTA 1 à secção: Para os sistemas de gestão da responsabilidade social os resultados podem ser medidos através de indicadores face à política da responsabilidade social, aos objetivos da responsabilidade social, às ações realizadas e a outros requisitos de desempenho da responsabilidade social da organização.

[Adaptado de NP EN ISO 14001:2015]

3.17 desenvolvimento sustentável

O desenvolvimento que procura satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em satisfazerem as suas próprias necessidades.

[CMAD, 1987]

3.18 diálogo social

Negociação, consulta ou simples troca de informações entre representantes de governos, entidades empregadoras e trabalhadores/as sobre assuntos de interesse comum relacionados com a política económica e social.

NOTA 1 à secção: Nesta Norma a expressão diálogo social é utilizada apenas com o significado que lhe é dado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT).

[NP ISO 26000:2011]

3.19 diversidade

Leque de valores, atitudes, perspectivas culturais, crenças, origens étnicas, orientação sexual, competências, conhecimentos e experiências de vida das pessoas que constituem um determinado grupo.

[Comissão Europeia, "A igualdade em 100 palavras - Glossário de termos sobre igualdade entre mulheres e homens"]

3.20 eficácia

Medida em que as atividades planeadas são realizadas e atingidos os resultados planeados.

3.21 envolvimento das partes interessadas

Atividade promovida para criar oportunidades de diálogo entre uma organização e uma ou mais das suas partes interessadas, com o objetivo de proporcionar uma base de informação para as decisões da organização (3.37).

[NP ISO 26000:2011]

3.22 esfera de influência

Âmbito/extensão das relações políticas, contratuais, económicas ou outras através das quais uma organização (3.37) tem capacidade para afetar as decisões ou atividades de indivíduos ou organizações.

NOTA 1 à secção: A capacidade para influenciar, só por si, não implica a responsabilidade de exercer influência.

[NP ISO 26000:2011]

3.23 fornecedor ou subcontratado

Entidade que fornece à **organização (3.37)** bens ou serviços para as atividades da organização.

3.24 gestão de topo

Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma **organização (3.37)** ao mais alto nível.

NOTA 1 à secção: A Gestão de Topo tem o poder de delegar autoridade e de fornecer recursos no seio da organização.

NOTA 2 à secção: Se o âmbito do sistema de gestão (3.50) abranger apenas parte de uma organização, então a Gestão de Topo refere-se aos indivíduos que dirigem e controlam essa parte da organização.

3.25 governação organizacional

Sistema pelo qual uma **organização (3.37)** toma e implementa decisões para concretizar os seus **objetivos (3.36)**.

[NP ISO 26000:2011]

3.26 grupo vulnerável

Grupo de pessoas que partilham de uma ou várias características que são causa de discriminação e ou de circunstâncias sociais, económicas, culturais, políticas ou de saúde desfavoráveis, que fazem com que careçam de meios para exercer os seus direitos ou de beneficiar de iguais oportunidades.

[NP ISO 26000:2011]

3.27 igualdade de género

Tratamento equitativo para mulheres e homens. O princípio dos direitos iguais e do tratamento igual de mulheres e de homens. Noção que significa, por um lado, que todo o ser humano é livre de desenvolver as suas aptidões e de proceder às suas escolhas, independentemente das restrições impostas pelos papéis tradicionalmente atribuídos às mulheres e aos homens e, por outro lado, que os diversos comportamentos,

aspirações e necessidades de mulheres e de homens são consideradas, valorizadas e promovidas em pé de igualdade. É neste sentido que é utilizada a definição de igualdade de género.

NOTA à secção: Isto inclui tratamento igual ou, em algumas situações, tratamento que seja diferente, mas considerado equivalente em termos de direitos, benefícios, obrigações e oportunidades.

3.28 impacte

Mudança positiva ou negativa na sociedade, na economia ou no ambiente, resultante na sua totalidade ou em parte das decisões e atividades passadas e presentes de uma organização (3.37).

[NP ISO 26000:2011]

3.29 informação documentada

Informação que deve ser controlada e mantida por uma organização (3.37) e o meio onde a mesma está contida.

NOTA 1 à secção: A informação documentada pode estar em qualquer formato e meio de suporte e ser proveniente de qualquer fonte.

NOTA 2 à secção: A informação documentada pode referir-se: – ao **sistema de gestão (3.50)**, incluindo **processos (3.44)** relacionados; – à **informação criada para a operacionalização da organização (documentação)**; – à **evidência de resultados atingidos (registos)**.

3.30 indicador

Representação mensurável da condição ou estado das operações da gestão ou condições.

[ISO 14031:2013]

3.31 medição

Processo (3.43) para determinar um valor.

3.32 melhoria contínua

Atividade recorrente para aperfeiçoar o desempenho (3.15).

3.33 monitorização

Determinar o estado de um sistema, de um processo (3.44) ou de uma atividade.

NOTA 1 à secção: Para determinar o estado poderá haver a necessidade de verificar, supervisionar ou observar de forma crítica.

3.34 não conformidade

Não satisfação de um requisito (3.48).

3.35 normas de conduta internacionais

Expectativas de conduta organizacional socialmente responsável decorrentes do direito internacional consuetudinário, de princípios geralmente aceites do direito internacional, e de acordos intergovernamentais que sejam universalmente ou quase universalmente reconhecidos.

NOTA 1 à secção: Os acordos intergovernamentais incluem tratados e convenções.

NOTA 2 à secção: Embora o direito internacional consuetudinário, os princípios geralmente aceites do direito internacional, e acordos intergovernamentais sejam direcionados principalmente para os Estados, expressam objetivos e princípios aos quais as organizações poderão aspirar.

NOTA 3 à secção: As normas internacionais de conduta evoluem ao longo do tempo.

[NP ISO 26000:2011]

3.36 objetivo

Resultado a atingir.

NOTA 1 à secção: Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.

NOTA 2 à secção: Os objetivos podem referir-se a diferentes disciplinas (como objetivos financeiros, de saúde e segurança e ambientais) e podem ser aplicados a diferentes níveis (como estratégico, a nível da organização, de projeto, de produto e de processo (3.44)).

NOTA 3 à secção: Um objetivo pode ser expresso de outras formas, como, por exemplo, um resultado pretendido, uma finalidade, um critério operacional, como um objetivo de responsabilidade social ou através da utilização de outras palavras com significado semelhante (por exemplo, intenção, meta ou alvo).

NOTA 4 à secção: No contexto de sistemas de gestão de responsabilidade social, os objetivos de responsabilidade social são definidos pela organização, consistentes com a política de responsabilidade social, de modo a atingir resultados específicos.

3.37 organização

Pessoa ou conjunto de pessoas que tem as suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relações para atingir os seus **objetivos (3.36)**.

NOTA 1 à secção: O conceito de organização inclui, mas não se limita a comerciante a título individual, companhia, corporação, firma, empresa, autoridade, parceria, instituição de caridade ou outra, ou parte ou combinação das mesmas, dotadas ou não de personalidade jurídica, de direito público ou privado.

3.38 parte interessada

Pessoa ou organização (3.37) que pode afetar, ser afetada por, ou considerar-se como sendo afetada por uma decisão, atividade e/ou produto da organização. As partes interessadas podem ser internas (por exemplo, os trabalhadores) ou externas (por exemplo, clientes, fornecedores, comunidade local, organizações representativas do ambiente ou das gerações futuras).

3.39 práticas operacionais justas

Práticas que dizem respeito à conduta ética na organização e com outras organizações, tais como fornecedores com os quais estabelece relações.

NOTA 1 à secção: Num contexto de processo de compra, as práticas operacionais justas podem ser ampliadas para incluir as relações entre organizações, os seus fornecedores e outras organizações que interajam com os fornecedores. Estas, incluem interações com agências governamentais, parceiros, fornecedores, subcontratados e comunidades com o objetivo de promover relações saudáveis entre organizações que compram bens e serviços e quem os fornece.

NOTA 2 à secção: Extraído do tema central 'Práticas Operacionais Justas' em ISO 26000:2010.

[Adaptado de NP ISO 26000]

3.40 política da responsabilidade social

Intenções e orientação da organização (3.37) no que concerne à responsabilidade social (3.46), conforme formalmente expressas pela sua Gestão de Topo.

3.41 prevenção da poluição na origem

Aplicação contínua de uma estratégia preventiva integrada por forma a aumentar a ecoeficiência, a reduzir os riscos ambientais e para a saúde humana e a gerar poupanças às organizações, a nível dos processos, produtos e gestão.

[Adaptado de UNEP, 1990]

3.42 princípio da precaução

Princípio segundo o qual onde existam ameaças de riscos sérios ou irreversíveis não será utilizada a falta de certeza científica total como razão para o adiamento de medidas eficazes em termos de custo para evitar a

degradação ambiental e efeitos potencialmente perigosos para a saúde das pessoas e dos animais ou a proteção vegetal.

[CE, 2000]

3.43 princípio da responsabilidade social

Norma ou regra de carácter geral que deve orientar e conformar as políticas e o processo de tomada de decisão e ser assumida como base para as suas condutas ou práticas.

3.44 processo

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interatuantes que transforma entradas em saídas.

3.45 produto

Qualquer bem ou serviço.

NOTA 1 à secção: o produto pode ser categorizado da seguinte forma:

- serviços (exemplo: transporte);
- software (exemplo: programa de computador, dicionário);
- hardware (exemplo: peça mecânica de um motor);
- materiais processados (exemplo: lubrificante)

NOTA 2 à secção: Os serviços têm elementos tangíveis e intangíveis. O fornecimento de um serviço pode envolver, por exemplo, o seguinte:

- uma atividade realizada num produto tangível fornecido pelo cliente (exemplo: automóvel para reparação);
- uma atividade realizada num produto intangível fornecido pelo cliente (exemplo: a declaração de rendimentos necessária para preparar o reembolso de impostos);
- o fornecimento de um produto intangível (exemplo: o fornecimento de informação no contexto da transmissão de conhecimento);
- a criação de ambiente para o cliente (exemplo: em hotéis e restaurantes), o software consiste em informação, e geralmente intangível e pode existir na forma de abordagens, transações ou procedimentos. O hardware é geralmente tangível e a sua quantidade é uma característica mensurável. Os materiais processados são geralmente tangíveis e a sua quantidade é uma característica contínua.

NOTA 3 à secção: adaptado da ISO 14021:2016 e da ISO 9000:2015.

3.46 responsabilidade social

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

- contribua para o desenvolvimento sustentável, incluindo saúde e bem-estar da sociedade;
- tenha em conta as expectativas das partes interessadas;
- esteja em conformidade com a lei aplicável e seja consistente com as normas internacionais de conduta;
- esteja integrada em toda a organização e seja praticada nas suas relações.

NOTA 1 à secção: As atividades incluem produtos, serviços e processos.

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

[NP ISO 26000:2011]

3.47 responsabilização (accountability)

Disponibilidade e capacidade para responder por decisões e atividades perante os órgãos dirigentes da organização, as autoridades legais e, de forma genérica, às suas partes interessadas.

[NP ISO 26000:2011]

3.48 requisito

Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

NOTA 1 à secção: “Geralmente implícito” significa que é hábito ou prática comum para a organização e para as partes interessadas que a necessidade ou expectativa em consideração esteja implícita.

NOTA 2 à secção: Um requisito especificado é um requisito que é expresso, por exemplo, em informação documentada.

3.49 risco

Efeito da incerteza.

NOTA 1 à secção: Um efeito é um desvio ao esperado - positivo ou negativo.

NOTA 2 à secção: A incerteza é o estado, ainda que parcial, de deficiência de informação relacionado com a compreensão ou conhecimento de um evento, sua consequência ou verosimilhança.

NOTA 3 à secção: O risco é frequentemente caracterizado por referência a potenciais eventos (Guia ISO 73, 3.5.1.3) e consequências (Guia ISO 73, 3.6.1.3), ou a uma combinação destes.

NOTA 4 à secção: O risco é frequentemente expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo alterações de circunstâncias) com a verosimilhança (Guia ISO 73, 3.6.1.1) de ocorrência associada.

3.50 sistema de gestão

Conjunto de elementos inter-relacionados ou interatuantes de uma organização (3.37) para o estabelecimento de políticas (3.40) e objetivos (3.36) e de processos (3.44) para atingir esses objetivos.

NOTA 1 à secção: Um sistema de gestão pode tratar uma única disciplina ou diversas disciplinas.

NOTA 2 à secção: Os elementos do sistema incluem a estrutura, as funções e as responsabilidades, o planeamento, a operacionalização, etc. da organização.

NOTA 3 à secção: O âmbito de um sistema de gestão poderá incluir toda a organização, funções específicas e identificadas da organização, secções específicas e identificadas da organização, ou uma ou mais funções dentro de um grupo de organizações.

3.51 sistema de gestão da responsabilidade social

Conjunto de elementos inter-relacionados e interatuantes para estabelecer e concretizar a política (3.40) e objetivos da responsabilidade social.

3.52 subcontratar (verbo)

Estabelecer um acordo no qual uma organização (3.37) externa realiza parte da(s) função(ões) ou processo(s) (3.44) de uma organização.

NOTA 1 à secção: Uma organização externa está fora do âmbito do sistema de gestão (3.04), embora a função ou processo subcontratado se encontre dentro do âmbito.

3.53 trabalho digno

O conceito de trabalho digno resume as aspirações do ser humano no domínio profissional e abrange vários elementos: oportunidades para realizar um trabalho produtivo com uma remuneração equitativa; segurança no local de trabalho e proteção social para as famílias; melhores perspetivas de desenvolvimento pessoal e integração social; liberdade para expressar as suas preocupações; organização e participação nas decisões que afetam as suas vidas; e igualdade de oportunidades e de tratamento para todas as mulheres e homens”.

NOTA 1 à secção: A expressão “Trabalho Digno”, utilizada em Portugal, dá lugar, em alguns países de língua oficial portuguesa à expressão “Trabalho Decente”. N.T.

[OIT, Disponível em: http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/portugal_visita_guiada_02_pt.htm, acesso em 21 de outubro de 2016]

3.54 transparência

Abertura em relação a decisões e atividades que afetam a sociedade, a economia e o ambiente e vontade de garantir a sua comunicação de um modo claro, preciso, atempado, honesto e completo.

[NP ISO 26000:2011]

3.55 valor

Qualidade intrinsecamente boa e desejável que determina, regula ou modifica as relações entre indivíduos, organizações, instituições ou sociedades.

[Schwartz, 2005]

4 Contexto da organização

4.1 Compreender a organização e o seu contexto

A organização deve determinar questões internas e externas que sejam relevantes para o seu propósito e que afetem a sua capacidade para atingir o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu sistema de gestão da responsabilidade social.

NOTA 1: As questões podem incluir fatores positivos ou condições a ter em consideração.

NOTA 2: A compreensão do contexto externo pode ser facilitado ao ter em consideração questões que resultem do enquadramento legal, tecnológico, concorrencial, comercial, cultural, social e económico, quer seja internacional, nacional, regional ou local.

NOTA 3: A compreensão do contexto interno pode ser facilitada ao ter em consideração questões relacionadas com os valores, a cultura, o conhecimento e o desempenho da organização.

4.1.1 Valores e princípios da responsabilidade social

4.1.1.1 Valores

A organização deve definir, documentar e comunicar os valores que orientam a sua atuação, a nível interno e a nível externo, e deve assegurar que neste processo são consultadas, no mínimo, as partes interessadas internas.

4.1.1.2 Princípios

A organização deve garantir que a sua conduta se baseia no respeito pelos princípios da responsabilidade social a seguir enunciados, bem como noutros que a organização decida adotar, como resultado da definição dos seus valores e da sua experiência.

Os princípios da responsabilidade social orientam a organização no processo de definição e revisão das suas estratégias, políticas, práticas e processos de implementação.

Os princípios da responsabilidade social incluem:

- cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação coletiva e dos regulamentos aplicáveis;
- respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- conduta ética no desenvolvimento da atividade de acordo com os princípios aceites de correta ou boa conduta
- transparência, partilha de informação e comportamento aberto na relação com as partes interessadas;
- reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização;

- reconhecimento dos aspetos da responsabilidade social diretos e indiretos da organização, tendo em conta todo o ciclo de vida dos seus produtos;
- adoção do princípio da precaução;
- privilégio à prevenção da poluição na origem;
- responsabilização pelas ações e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;
- integração dos aspetos da responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão;
- não-regressão, isto é, não utilizando as disposições desta Norma como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em responsabilidade social já alcançados pela organização.

4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas

A organização deve determinar:

- as partes interessadas que são significativas para o sistema de gestão da responsabilidade social;
- os requisitos destas partes interessadas que são relevantes para serem abordadas no âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social;
- quais destas necessidades e expectativas se tornam em obrigações de conformidade.

NOTA 1: As obrigações de conformidade correspondem aos requisitos legais, regulamentares e outros que a organização subscreve ou assina.

NOTA 2: A organização deverá monitorizar e rever a informação sobre as suas partes interessadas e os seus requisitos relevantes.

NOTA 3: A metodologia e critérios relativos ao envolvimento das partes interessadas deverão constar na fase de planeamento.

4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social

A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão da responsabilidade social para estabelecer o seu âmbito, sendo que pelo menos serão todas as atividades desenvolvidas diretamente pela organização, bem como todos os locais onde as suas atividades sejam desenvolvidas.

Ao determinar este âmbito, a organização deve considerar:

- as questões externas e internas referidas na secção 4.1, e
- os requisitos das partes interessadas relevantes referidos na secção 4.2;
- os produtos e serviços da organização.

O âmbito deve ser disponibilizado como informação documentada.

NOTA 1: A responsabilidade social é abrangente e não pode ser aplicada apenas a uma parte da organização. A norma refere que é toda a organização.

NOTA 2: A organização pode decidir estender o âmbito do seu sistema para além da sua estrutura jurídica, tendo em conta os aspetos identificados, por forma a gerir melhor estes aspetos. Esta abrangência só deverá ser feita caso haja capacidade de influência significativa, como por exemplo, mas não limitado a: participação societária significativa, organização do mesmo grupo, dependência da parte interessada.

4.4 Sistema de gestão da responsabilidade social

A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão da responsabilidade social, incluindo os processos necessários e as suas interações, de acordo com os requisitos da presente Norma.

5 Liderança

5.1 Liderança e compromisso

A Gestão de Topo deve demonstrar liderança e compromisso em relação ao sistema de gestão da responsabilidade social ao:

- garantir que a política e os objetivos da responsabilidade social são estabelecidos e que são compatíveis com a orientação estratégica da organização e o seu contexto;
- garantir a integração dos requisitos do sistema de gestão da responsabilidade social nos processos de negócio da organização;
- garantir a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da responsabilidade social;
- comunicar a importância de uma gestão da responsabilidade social eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão da responsabilidade social;
- garantir que a política da responsabilidade social é comunicada, entendida e aplicada na organização;
- garantir a informação, consulta e participação das partes interessadas no âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social;
- garantir que o sistema de gestão da responsabilidade social atinge o(s) resultado(s) pretendido(s);
- orientar e apoiar pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da responsabilidade social;
- promover a melhoria contínua;
- apoiar outras funções de gestão relevantes para demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade;
- garantir uma conduta ética e transparente nas atividades desenvolvidas;
- comunicar à organização a importância de ter em conta as expectativas das partes interessadas;
- assegurar que a organização tenha uma conduta que se baseia no respeito pelos princípios da responsabilidade social, bem como noutros que a organização subscreva.

NOTA: Referência a “negócio” na presente Norma deverá ser interpretada num sentido lato para referir atividades nucleares para os propósitos da existência da organização. Independentemente da Organização ser pública, privada, com fins lucrativos ou não.

5.2 Política

5.2.1 Estabelecer a política de responsabilidade social

A Gestão de Topo deve estabelecer, rever e manter uma política da responsabilidade social que:

- seja adequada ao propósito, à escala e aos impactos da organização em termos da responsabilidade social;
- inclua o compromisso de envolvimento das partes interessadas;
- integre o compromisso de abordar os aspetos da responsabilidade social significativos;
- proporcione um enquadramento para a definição e revisão dos objetivos da responsabilidade social;
- inclua um compromisso para a satisfação dos requisitos aplicáveis, e
- inclua um compromisso para a melhoria do desempenho da responsabilidade social.
- integre o compromisso de respeito e cumprimento dos princípios da responsabilidade social.

5.2.2 Comunicação da política de responsabilidade social

A política da responsabilidade social deve ser:

- disponibilizada como informação documentada;
- comunicada, compreendida e aplicada no seio da organização;
- disponibilizada às partes interessadas, conforme adequado.

5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Gestão de Topo deve assegurar que as responsabilidades e autoridades para as funções relevantes são atribuídas, comunicadas e apreendidas no seio da organização.

A Gestão de Topo deve atribuir a responsabilidade e a autoridade para:

- a) garantir que o sistema de gestão da responsabilidade social está em conformidade com os requisitos desta Norma;
- b) reportar à Gestão de Topo o desempenho do sistema de gestão da responsabilidade social, bem como: as oportunidades de melhoria e as necessidades de mudança consideradas relevantes;
- c) assegurar a promoção de uma cultura da responsabilidade social por toda a organização;
- d) assegurar que a integridade do sistema de gestão da responsabilidade social é mantida quando mudanças no respetivo sistema são planeadas e implementadas.

6 Planeamento

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

6.1.1 Geral

A organização deve estabelecer, implementar e manter os processos necessários para cumprimento dos requisitos enunciados de 6.1.1 a 6.1.3.

Ao planejar um sistema de gestão da responsabilidade social, a organização deve ter em consideração as questões indicadas na secção 4.1 e os requisitos mencionados na secção 4.2, o âmbito do seu sistema de gestão da responsabilidade social e determinar os riscos e as oportunidades relacionados com:

- os aspetos da responsabilidade social (ver 6.1.2);
- as obrigações de conformidade (ver 6.1.3);
- que necessitam ser abordados para:
- garantir que o sistema de gestão da responsabilidade social pode atingir os resultados pretendidos;
- prevenir ou reduzir efeitos indesejados, incluindo as decorrentes das atividades de rotina, não rotina e situações de emergência potenciais.
- atingir a melhoria contínua.

A organização deve manter informação documentada dos:

- riscos e oportunidades que necessitam de ser abordados;
- processos necessários e especificados em 6.1.1 a 6.1.3, na extensão necessária para ter confiança que foram tratados como planeado.

6.1.2 Aspectos da responsabilidade social

A organização deve determinar os aspectos de responsabilidade social das suas decisões, atividades e dos produtos que pode controlar e aqueles que pode influenciar, considerando uma perspectiva de ciclo de vida.

A organização deve ter em conta os sete temas fundamentais nos quais se enquadram os aspectos de responsabilidade social:

- governação organizacional,
- direitos humanos,
- práticas laborais,
- ambiente,
- práticas operacionais justas,
- questões relativas ao consumidor,
- envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

NOTA: A organização poderá considerar outros temas decorrentes da sua especificidade.

A organização deve encarar os temas fundamentais holisticamente, ou seja, deve considerar todos os temas fundamentais, respetivos aspectos e a sua interdependência.

Todos os temas fundamentais, mas nem todos os aspectos, têm relevância para todas as organizações. A organização deve rever todos os temas fundamentais e determinar os aspectos relevantes.

NOTA: No Anexo B encontram-se exemplos de aspectos que se enquadram nos sete temas fundamentais.

A organização deve determinar a significância dos aspectos da responsabilidade social.

Ao determinar a significância dos aspectos da responsabilidade social a organização deve ter em conta:

- pontos de vista das suas partes interessadas significativas;
- desenvolvimentos novos ou planeados;
- atividades ou produtos novos ou modificados;
- condições anormais e situações de emergência potenciais;

A organização deve manter informação documentada sobre:

- aspectos da responsabilidade social e impactes associados;
- critérios usados para determinar a significância dos aspectos da responsabilidade social;
- aspectos da responsabilidade social significativos.

6.1.3 Obrigações de conformidade

A organização deve estabelecer, implementar e manter um ou mais procedimentos para:

- a) identificar e aceder aos requisitos legais aplicáveis e a outros requisitos que a organização subscreva, nomeadamente os relacionados com os seus aspectos da responsabilidade social; e
- b) determinar como estes requisitos se aplicam aos seus aspectos da responsabilidade social.

A organização deve assegurar que estes requisitos legais aplicáveis e outros requisitos que a organização subscreva são tomados em consideração no estabelecimento, implementação e manutenção do seu sistema de gestão da responsabilidade social.

A organização deve manter informação documentada sobre as suas obrigações de conformidade.

6.2 Objetivos de responsabilidade social e planeamento para os atingir

6.2.1 Objetivos da responsabilidade social

A organização deve estabelecer objetivos da responsabilidade social em funções e níveis relevantes, tendo em consideração os aspetos significativos da organização, obrigações legais associadas e considerando riscos e oportunidades.

Os objetivos da responsabilidade social devem:

- ser consistentes com a política da responsabilidade social;
- ser mensuráveis (se possível)
- ter em consideração requisitos aplicáveis;
- ser monitorizados;
- ser comunicados, e
- ser atualizados conforme adequado.

A organização deve manter informação documentada a respeito dos objetivos da responsabilidade social.

6.2.2 Planeamento das ações para atingir os objetivos da responsabilidade social

Por forma a planear as ações para alcançar os objetivos de responsabilidade social, a organização deve planear:

a) Ações para tratar:

- 1) o que será realizado, tendo em conta: os seus aspetos da responsabilidade social significativos, as suas obrigações de conformidade e os seus riscos e oportunidades;
- 2) os recursos que serão necessários;
- 3) a equipa que será responsável;
- 4) os prazos;
- 5) a metodologia de avaliação dos resultados, incluindo indicadores para monitorização do progresso dos objetivos da responsabilidade social.

b) A forma de:

- 1) integrar e implementar as ações nos processos de gestão da responsabilidade social, ou outros processos de negócio;
- 2) avaliar a eficácia destas ações, de acordo com a metodologia definida.

Ao planear estas ações, a organização deve considerar as opções tecnológicas, os recursos operacionais de negócio, as questões sociais e ambientais.

7 Suporte

7.1 Recursos

A organização deve determinar e providenciar os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do desempenho da responsabilidade social.

7.2 Competências

A organização deve:

- determinar as competências necessárias da(s) pessoa(s) que, sob o seu controlo, executam tarefas que afetam o desempenho do sistema de gestão da responsabilidade social e a sua capacidade para cumprir as respetivas obrigações de conformidade;
- garantir que essas pessoas são competentes com base em educação, formação e/ou experiência adequadas;
- determinar as necessidades de formação associadas aos aspetos de responsabilidade social da organização e ao sistema de gestão da responsabilidade social;
- onde aplicável, tomar medidas para adquirir as competências necessárias e avaliar a eficácia das ações empreendidas;
- reter informação documentada adequada como evidência das competências.

NOTA: As ações aplicáveis poderão, por exemplo, incluir: proporcionar formação, orientação, ou a reafetação de pessoas atualmente empregadas; ou o recrutamento ou a contratação de pessoas competentes.

7.3 Consciencialização

As pessoas que trabalham sob o controlo da organização devem ter conhecimento:

- da política e dos objetivos da responsabilidade social;
- dos aspetos de responsabilidade social significativos e dos seus respetivos impactes (reais ou potenciais);
- do seu contributo para a eficácia do sistema de gestão da responsabilidade social, incluindo os benefícios de um melhor desempenho em responsabilidade social;
- das implicações da(s) não conformidade(s) com os requisitos do sistema de gestão da responsabilidade social e não cumprimento das obrigações de conformidade.

7.4 Comunicação

A organização deve determinar as necessidades de comunicação interna e externa relevantes para o sistema de gestão da responsabilidade social, incluindo:

- o que comunicar;
- quando comunicar;
- a quem comunicar;
- como comunicar.

A organização deve estabelecer, implementar e manter um ou mais procedimentos para comunicar, devendo estabelecer mecanismos para receber, documentar e responder, de forma clara e transparente a comunicações relevantes de partes interessadas (internas e externas) no que diz respeito ao desempenho em termos da responsabilidade social das suas atividades e produtos.

A comunicação, interna e externa, deve conter, no mínimo, a informação relevante sobre:

- os valores e princípios da organização;
- o sistema de gestão da responsabilidade social;
- as partes interessadas significativas da organização e respetivo processo de envolvimento;

- os aspetos da responsabilidade social significativos;
- os indicadores da responsabilidade social;
- os objetivos da responsabilidade social;
- os programas da responsabilidade social em curso;
- o desempenho da responsabilidade social e sua evolução.

7.5 Informação documentada

7.5.1 Generalidades

O sistema de gestão da responsabilidade social da organização deve incluir a informação documentada:

- requerida pela presente Norma;
- determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão da responsabilidade social.

NOTA: A extensão da informação documentada para um sistema de gestão da responsabilidade social pode ser diferente de organização para organização, devido:

- à dimensão da organização e tipo de atividades, processos, produtos e serviços;
- à necessidade de demonstrar o cumprimento das suas obrigações de conformidade;
- à complexidade dos processos e suas interações;
- à competência das pessoas.

7.5.2 Criação e atualização

Sempre que criar e atualizar informação documentada, a organização deve garantir a adequada:

- identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor, ou número de referência);
- formato (por exemplo, língua, versão do *software*, aspeto gráfico) e suporte (por exemplo, papel, eletrónico);
- revisão e aprovação em termos de pertinência e adequação.

7.5.3 Controlo da informação documentada

A informação documentada requerida pelo sistema de gestão da responsabilidade social e pela presente Norma deve ser controlada de modo a garantir:

- a sua disponibilidade e pertinência para utilização onde e quando for necessária;
- a sua proteção adequada (perda de confidencialidade ou de integridade, utilização indevida).

Para o controlo da informação documentada, a organização deve tratar as seguintes atividades, conforme aplicável:

- distribuição, acesso, recuperação e utilização;
- armazenamento e conservação, incluindo preservação da legibilidade;
- controlo de alterações (por exemplo, controlo de versões);
- retenção e eliminação.

A informação documentada de origem externa determinada pela organização como sendo necessária para o planeamento e a operacionalização do sistema de gestão da responsabilidade social deve ser identificada e controlada conforme adequado.

NOTA: O acesso pode implicar uma decisão a respeito da autorização apenas para consultar a informação documentada, ou da autorização para consultar e alterar a informação documentada, etc.

8 Operacionalização

8.1 Planeamento e controlo operacional

A organização deve planear, implementar e controlar os processos necessários para satisfazer os requisitos do sistema de gestão da responsabilidade social e implementar as ações determinadas na secção 6. **Planeamento**, ao:

- estabelecer critérios para os processos associados aos aspetos da responsabilidade social significativos, (incluindo dos produtos e serviços utilizados pela organização) e comunicar os procedimentos e requisitos aplicáveis aos fornecedores, incluindo subcontratados.
- implementar o controlo dos processos de acordo com os critérios para prevenir desvios à política da responsabilidade social, aos respetivos objetivos e às obrigações de conformidade.
- manter informação documentada na medida necessária para ter a confiança de que os processos foram realizados conforme planeado.

A organização deve controlar as alterações planeadas e rever as consequências das alterações não desejadas, empreendendo sempre que necessário ações para mitigar quaisquer efeitos adversos.

A organização deve garantir o controlo dos processos subcontratados. O tipo e a extensão do controlo a estes processos deve ser definido no sistema de gestão da responsabilidade social.

8.2 Preparação e resposta a emergências

A organização deve estabelecer, implementar e manter um ou mais procedimentos para identificar as situações de emergência e os acidentes potenciais que podem ter impacte(s) em termos da responsabilidade social, assim como dar resposta a estas situações.

A organização deve:

- preparar-se para responder às situações de emergência e aos acidentes reais, e prevenir ou mitigar os respetivos impactes adversos em termos de responsabilidade social;
- examinar periodicamente e, quando necessário, rever os seus procedimentos de preparação e resposta a emergências, em particular após a ocorrência de acidentes ou situações de emergência;
- fornecer informação e formação relevantes relacionadas com a preparação e resposta a emergência, conforme apropriado, às partes interessadas relevantes, incluindo pessoas que trabalham sob o seu controlo;
- testar periodicamente tais procedimentos, sempre que praticável.

9 Avaliação do desempenho

9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação

A organização deve monitorizar, medir, analisar e avaliar o seu desempenho em responsabilidade social.

A organização deve determinar o que necessita ser monitorizado e medido, relativamente a:

- a) satisfação das partes interessadas (percepção das partes interessadas quanto à organização ter ido ao encontro das suas necessidades e expectativas da responsabilidade social)
- b) consecução dos objetivos definidos pela organização
- c) eficácia do sistema de gestão da responsabilidade social
- d) obrigações de conformidade
- e) controlos operacionais
- f) métodos de monitorização, medição, análise e avaliação, conforme aplicáveis, para assegurar resultados válidos;
- g) quando se deve proceder à monitorização e à medição;
- h) quando se deve proceder à análise e à avaliação dos resultados da monitorização e da medição.

A organização deve avaliar o desempenho da responsabilidade social e a eficácia do sistema de gestão da responsabilidade social.

9.1.1 Indicadores da responsabilidade social

A organização deve definir os indicadores de desempenho adequados que permitam monitorizar a eficácia da política da responsabilidade social, dos procedimentos e dos resultados de desempenho, em relação aos objetivos estabelecidos, aos requisitos desta Norma e às demais obrigações de conformidade.

9.1.2 Avaliação da conformidade

A organização deve estabelecer, implementar e manter um ou mais procedimentos para avaliar, periodicamente, a conformidade com as suas obrigações de conformidade.

A organização deve manter informação documentada adequada como evidência dos resultados das atividades de monitorização, medição, análise e avaliação.

9.2 Auditoria interna

A organização deve conduzir auditorias internas a intervalos planeados para proporcionar informação sobre se o sistema de gestão da responsabilidade social:

- a) Está em conformidade com:
 - 1. os próprios requisitos da organização para o seu sistema de gestão da responsabilidade social;
 - 2. os requisitos da presente Norma;
- b) está eficazmente implementado e mantido.

A organização deve ainda:

- a) planejar, estabelecer, implementar e manter um programa de auditorias, que inclua frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planeamento e relato. O programa de auditorias deve ter em consideração a importância na responsabilidade social dos processos em questão, dos riscos e oportunidades determinados em termos de responsabilidade social e os resultados de auditorias anteriores;
- b) definir os critérios da auditoria e o âmbito de cada auditoria;
- c) selecionar auditores e conduzir auditorias de modo a garantir objetividade e imparcialidade do processo de auditoria;

- d) garantir que os resultados da auditoria são comunicados à gestão relevante; e
- e) deve reter informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e dos respetivos resultados.

9.3 Revisão pela gestão

9.3.1 Generalidades

A gestão de topo deve proceder à revisão do sistema de gestão da responsabilidade social da organização, a intervalos planeados, para garantir a sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão

A revisão pela gestão deve incluir considerações sobre:

- a) o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- b) as alterações:
 - em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da responsabilidade social;
 - nas necessidades e expectativas das partes interessadas incluindo as obrigações de conformidade;
 - nos aspetos da responsabilidade social significativos;
 - nos riscos e oportunidades determinados;
 - no grau de cumprimento dos objetivos;
- c) informações quanto ao desempenho da responsabilidade social, incluindo tendências relativas a:
 - não conformidades e ações corretivas;
 - resultados de monitorização e medição dos indicadores de desempenho;
 - cumprimento das obrigações de conformidade;
 - comunicações de partes interessadas;
 - informações de ordem legal, financeira ou social passível de influenciar a organização;
 - outros dados, indicadores ou resultados identificados pela organização como sendo relevantes para o seu sistema de gestão; e
 - resultados das auditorias;
- d) oportunidades para melhoria contínua.
- e) adequação dos recursos requeridos para a manutenção de um eficaz sistema de gestão da responsabilidade social.

9.3.3 Saídas da revisão pela gestão

As saídas da revisão pela gestão devem incluir decisões relacionadas com oportunidades de melhoria contínua e quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão da responsabilidade social, incluindo:

- a) melhoria do desempenho da organização em termos de responsabilidade social;
- b) melhoria da eficácia do sistema de gestão da responsabilidade social;
- c) alocação de recursos.

A organização deve manter informação documentada como evidência dos resultados das revisões pela gestão.

10 Melhoria

A organização deve determinar oportunidades de melhoria e implementar ações necessárias para melhorar o seu desempenho em responsabilidade social.

10.1 Não conformidade e ação corretiva

Quando ocorre uma não conformidade, a organização deve:

- a) Reagir à não conformidade e, conforme aplicável:
 - Tomar medidas imediatas para a controlar e corrigir
 - Mitigar impactes adversos sobre a responsabilidade social; e
 - Lidar com as consequências;
- b) Avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, de modo a evitar a sua repetição ou ocorrência noutra local, ao:
 - rever a não conformidade;
 - determinar as causas da não conformidade; e
 - determinar se existem não conformidades similares ou se poderiam vir a ocorrer;
- c) implementar quaisquer ações necessárias;
- d) rever a eficácia de quaisquer ações corretivas empreendidas; e
- e) efetuar alterações no sistema de gestão da responsabilidade social, se necessário.

As ações corretivas devem ser adequadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

A organização deve manter informação documentada adequada como evidência:

- a) da natureza das não conformidades e de quaisquer ações subsequentes; e
- b) dos resultados de quaisquer ações corretivas.

10.2 Melhoria contínua

A organização deve melhorar de forma contínua a pertinência, a adequação e a eficácia do sistema de gestão da responsabilidade social, para melhorar o seu desempenho da responsabilidade social.

Anexo A (informativo)

Correspondência entre a NP 4469:2019 e as normas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Secção	NP 4469:2019	Secção	NP EN ISO 9001:2015	Secção	NP EN ISO 14001:2015	Secção	ISO 45001:2018
1	Objetivo e campo de aplicação	1	Objetivo e campo de aplicação	1	Objetivo e campo de aplicação	1	Objetivo e campo de aplicação
2	Referências normativas	2	Referências normativas	2	Referências normativas	2	Referências normativas
3	Termos e definições	3	Termos e definições	3	Termos e definições	3	Termos e definições
4	Contexto da organização	4	Contexto da organização	4	Contexto da organização	4	Contexto da organização
4.1	Compreender a organização e o seu contexto	4.1	Compreender a organização e o seu contexto	4.1	Compreender a organização e o seu contexto	4.1	Compreender a organização e o seu contexto
4.1.1	Valores e princípios da responsabilidade social	—	—	—	—	—	—
4.1.1.1	Valores	—	—	—	—	—	—
4.1.1.2	Princípios	—	—	—	—	—	—
4.2	Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas	4.2 5.1.2	Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas Foco no cliente	4.2	Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas	4.2	Compreender as necessidades e expectativas dos trabalhadores e de outras partes interessadas
4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social	4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão ambiental	4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão da SST
4.4	Sistema de gestão da responsabilidade social	4.4 4.4.1 4.4.2	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos - -	4.4	Sistema de gestão ambiental	4.4	Sistema de gestão da SST

NP 4469 2019

p. 30 de 39

Secção	NP 4469:2019	Secção	NP EN ISO 9001:2015	Secção	NP EN ISO 14001:2015	Secção	ISO 45001:2018
5	Liderança	5	Liderança	5	Liderança	5	Liderança e participação dos trabalhadores
5.1	Liderança e compromisso	5.1 5.1.1	Liderança e compromisso Generalidades	5.1	Liderança e compromisso	5.1	Liderança e compromisso
5.2	Política	5.2	Política	5.2	Política ambiental	5.2	Política da SST
5.2.1	Estabelecer a política de responsabilidade social	5.2.1	Estabelecer a política da qualidade	-	-	-	-
5.2.2	Comunicação da política de responsabilidade social	5.2.2	Comunicação da política da qualidade	-	-	-	-
5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
-	-	-	-	-	-	5.4	Consulta e participação dos trabalhadores
6	Planeamento	6	Planeamento	6	Planeamento	6	Planeamento
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades	6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades	6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades	6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades
6.1.1	Geral	6.1.1 6.1.2	- -	6.1.1	Generalidades	6.1.1	Generalidades
6.1.2	Aspetos da responsabilidade social	5.1.2 8.1 8.2.1	Foco no cliente Planeamento e controlo operacional Comunicação com o cliente	6.1.2	Aspetos ambientais	6.1.2 6.1.2.1 6.1.2.2	Identificação dos perigos e apreciação de riscos e oportunidades Identificação de perigos Apreciação dos riscos para a SST e outros riscos para o sistema de gestão da SST Apreciação de oportunidades para a SST e outras oportunidades para o sistema de gestão

Secção	NP 4469:2019	Secção	NP EN ISO 9001:2015	Secção	NP EN ISO 14001:2015	Secção	ISO 45001:2018
				6.1.4	Planeamento de ações	6.1.2.3 6.1.4	da SST Planeamento de ações
6.1.3	Obrigações de conformidade	8.2 8.2.2 8.2.3 - - 8.2.3.1 8.2.3.2 8.2.4	Requisitos para produtos e serviços Determinação dos requisitos para produtos e serviços Revisão dos requisitos para produtos e serviços - - -Alterações aos requisitos para produtos e serviços	6.1.3	Obrigações de conformidade	6.1.3	Determinação dos requisitos legais e outros requisitos
6.2	Objetivos da responsabilidade social e planeamento para os atingir	6.2 10.3	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir Melhoria contínua	6.2	Objetivos ambientais e planeamento para os atingir	6.2	Objetivos da SST e planeamento para os atingir
6.2.1	Objetivos da responsabilidade social	6.2.1 6.3	- Planeamento das alterações	6.2.1	Objetivos ambientais	6.2.1	Objetivos da SST
6.2.2	Planeamento das ações para atingir os objetivos da responsabilidade social	6.2.2	-	6.2.2	Planeamento de ações para atingir os objetivos ambientais	6.2.2	Planeamento de ações para atingir os objetivos da SST
7	Suporte	7	Suporte	7	Suporte	7	Suporte
7.1	Recursos	7.1 7.1.1 7.1.2 7.1.3	Recursos (Só título) Generalidades Pessoas Infraestrutura Ambiente para a	7.1	Recursos	7.1	Recursos

2019

p. 32 de 39

Secção	NP 4469:2019	Secção	NP EN ISO 9001:2015	Secção	NP EN ISO 14001:2015	Secção	ISO 45001:2018
		7.1.4 7.1.5 7.1.5.1 7.1.5.2 7.1.6	operacionalização dos processos Recursos de monitorização e medição Generalidades Rastreabilidade da medição Conhecimento organizacional				
7.2	Competências	7.2	Competências	7.2	Competências	7.2	Competência
7.3	Consciencialização	7.3	Consciencialização	7.3	Consciencializaçã o	7.3	Consciencialização
7.4	Comunicação	7.4	Comunicação	7.4	Comunicação	7.4	Comunicação
				7.4.1	Generalidades	7.4.1	Generalidades
				7.4.2	Comunicação interna	7.4.2	Comunicação interna
				7.4.3	Comunicação externa	7.4.3	Comunicação externa
7.5	Informação documentada	7.5	Informação documentada	7.5	Informação documentada	7.5	Informação documentada
7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades
7.5.2	Criação e atualização	7.5.2	Criação e atualização	7.5.2	Criação e atualização	7.5.2	Criação e atualização
7.5.3	Controlo da informação documentada	7.5.3 7.5.3.1 7.5.3.2	Controlo da informação documentada - -	7.5.3	Controlo da informação documentada	7.5.3	Controlo da informação documentada
8	Operacionalização	8	Operacionalização	8	Operacionalizaç ão	8	Operacionalização
8.1	Planeamento e controlo operacional	8.1 8.3	Planeamento e controlo operacional Design e desenvolvimento de produtos e serviços Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	8.1	Planeamento e controlo operacional	8.1 8.1.1 8.1.2	Planeamento e controlo operacional Generalidades Eliminação de perigos e redução de riscos para a SST Gestão das alterações

Secção	NP 4469:2019	Secção	NP EN ISO 9001:2015	Secção	NP EN ISO 14001:2015	Secção	ISO 45001:2018
		8.4	Produção e prestação do serviço			8.1.3	Aprovisionamento
		8.5	Libertação de produtos e serviços			8.1.4	Generalidades
		8.6				8.1.4.1	Prestadores de serviços
						8.1.4.2	Subcontratação
						8.1.4.3	
8.2	Preparação e resposta a emergências	8.7	Controlo de saídas não conformes	8.2	Preparação e resposta a emergências	8.2	Preparação e resposta a emergências
9	Avaliação do desempenho	9	Avaliação do desempenho	9	Avaliação do desempenho	9	Avaliação do desempenho
9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação	9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação	9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação	9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação do desempenho
		9.1.1	Generalidades				
		9.1.2	Satisfação do cliente				
		9.1.3	Análise e avaliação				
9.1.1	Indicadores da responsabilidade social	9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades
9.1.2	Avaliação da conformidade	7.1.5	Recursos de monitorização e medição	9.1.2	Avaliação da conformidade	9.1.2	Avaliação do cumprimento
		8.6	Libertação de produtos e serviços				
		9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação				
9.2	Auditoria interna	9.2	Auditoria interna	9.2	Auditoria interna	9.2	Auditoria interna
		9.2.1	-				
		9.2.2	-				
				9.2.1	Generalidades	9.2.1	Generalidades
				9.2.2	Programa de auditoria interna	9.2.2	Programa de auditoria interna
9.3	Revisão pela gestão	9.3	Revisão pela gestão	9.3	Revisão pela gestão	9.3	Revisão pela gestão
		9.3.1	Generalidades				

NP 4469 2019

p. 34 de 39

Secção	NP 4469:2019	Secção	NP EN ISO 9001:2015	Secção	NP EN ISO 14001:2015	Secção	ISO 45001:2018
		9.3.2	Entradas para a revisão pela gestão				
		9.3.3	Saídas da revisão pela gestão				
10	Melhoria	10	Melhoria	10	Melhoria	10	Melhoria
		10.1	Generalidades	10.1	Generalidades	10.1	Generalidades
10.1	Não conformidade e ação corretiva	10.2	Não conformidade e ação corretiva	10.2	Não conformidade e ação corretiva	10.2	Incidente, não conformidade e ação corretiva
		10.2.1	-				
		10.2.2	-				
10.2	Melhoria contínua	10.3	Melhoria contínua	10.3	Melhoria contínua	10.3	Melhoria contínua

Anexo B

(informativo)

Linhas de orientação sobre aspetos da responsabilidade social a considerar no âmbito da presente Norma

Seguidamente apresenta-se uma listagem de aspetos da responsabilidade social a considerar como orientação, para efeitos da presente Norma. A lista tem um carácter meramente exemplificativo e cabe às organizações identificarem os aspetos da responsabilidade social que se lhes aplicam e avaliar a sua significância, envolvendo nesse processo as suas partes interessadas significativas. Para maior sistematização, os aspetos da responsabilidade social encontram-se organizados segundo as categorias: governo das organizações, direitos humanos, práticas laborais, ambiente, práticas operacionais, consumidores e desenvolvimento da sociedade.

Governo das organizações

- Adaptação da estrutura da organização
- Transparência e carácter ético das atividades
- Informação, consulta e participação das partes interessadas
- Corrupção e suborno/extorsão
- Relações com os fornecedores
- Relações com os clientes/consumidores
- Relações com os investidores/acionistas, incluindo o empoderamento dos pequenos acionistas

Direitos Humanos

Direitos civis e políticos

- Direito à vida
- Direito a casa própria, privacidade e família
- Direito à liberdade de expressão
- Direito a não ser sujeito a abuso físico, tratamento degradante, desumano e cruel
- Direito à liberdade de movimentos
- Direito a não ser privado da liberdade através de qualquer forma de escravatura ou servidão

Direitos Económicos, Sociais e Culturais

- Direito ao trabalho e condições dignas de trabalho
- Direito aos alimentos e a uma vida digna
- Direito à saúde
- Direito à educação
- Direito a constituir família

- Direito à liberdade religiosa, pensamento, orientação sexual e cultura
- Direito à propriedade

Igualdade de oportunidades

- Diversidade
- Não discriminação
- Igualdade de género
- Direitos de maternidade e paternidade
- Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal
- Direitos de personalidade
- Integração de pessoas com deficiência e com capacidades reduzidas
- Direitos das crianças: vida, sobrevivência e desenvolvimento
- Direitos indígenas, autóctones e de minorias étnicas
- Direitos dos trabalhadores migrantes

Práticas Laborais

Trabalho e Emprego

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Segurança do emprego
- Cessação da relação de trabalho
- Tempo de trabalho
- Férias
- Proteção social
- Liberdade de associação e negociação coletiva
- Liberdade sindical e proteção do direito sindical
- Práticas disciplinares
- Reconhecimento e recompensa do trabalho
- Remuneração e benefícios pecuniários
- Mobilidade profissional (funcional e geográfica)
- Envelhecimento ativo
- Assédio sexual
- Assédio moral

Saúde, Higiene e Segurança do Trabalho

- Saúde no trabalho
- Higiene no trabalho

- Segurança no trabalho
- Doenças profissionais
- Acidentes de trabalho

Formação profissional e valorização de recursos humanos

- Formação profissional (inicial, contínua, de requalificação, de reconversão, etc.)
- Desenvolvimento de carreiras
- Desenvolvimento de competências
- Empregabilidade
- Estágios profissionais e curriculares

Ambiente

- Consumo de materiais
- Consumo de substâncias perigosas
- Consumo de energia, incluindo energias renováveis
- Uso do solo
- Consumo de água
- Efeitos sobre a biodiversidade e património natural, incluindo a paisagem
- Emissões para a atmosfera, incluindo gases de efeito de estufa, resultantes das atividades da organização, incluindo transporte de pessoas e bens
- Descarga de águas residuais
- Produção de resíduos, incluindo resíduos perigosos
- Ruído, vibrações, odores, poeiras, efeito visual e outros com efeito a nível local

Práticas Operacionais

Cadeia de valor

- Parcerias para o desenvolvimento de novos produtos
- Práticas de comércio justo
- Abuso de influências
- Segregação de mercados, fornecedores, clientes e territórios
- Subcontratação (*outsourcing*)

Concorrentes

- Comportamentos “anti-cartel” e monopólios
- Propriedade intelectual
- Espionagem industrial
- Concorrência leal

Instituições Públicas

- Exercer pressão legítima de forma responsável (*lobbying*)
- Cooperação com instituições
- Contribuições e envolvimento politicamente responsáveis
- Envolvimento na realização de fins públicos

Fornecedores

- Relações de parceria
- Partilha de conhecimento
- Desenvolvimento mútuo e sinergias

Inovação

- Inovação tecnológica em prol do desenvolvimento sustentável
- Atração e retenção de talentos
- Respeito pelas patentes, direitos de autor e propriedade intelectual

Consumidores

- Saúde e segurança do consumidor
- Informação sobre conteúdo, segurança de utilização, manutenção, armazenagem e eliminação de bens e/ou serviços
- Resolução de conflitos e litígios (custo, celeridade, reparação de prejuízos)
- Práticas enganadoras, falaciosas, fraudulentas ou desleais
- Privacidade e proteção de dados pessoais
- Satisfação de necessidades e expectativas
- Relações de venda e pós-venda
- Qualidade de bens e serviços
- Informação, formação e educação para o consumo sustentável
- Garantias
- Rastreabilidade de bens e serviços
- Publicidade responsável

Desenvolvimento da sociedade

- Educação/formação para a vida/formação da sociedade e das comunidades locais
- Património cultural
- Mecenato/filantropia
- Voluntariado
- Atividades sociais, culturais e de lazer
- Saúde pública/bem-estar
- Acesso à informação/participação dos cidadãos e organizações/participação pública

- Apoio ao comércio local
- Apoio ao desenvolvimento da comunidade local
- Envolvimento com a comunidade
- Condições e fatores que afetem/melhorem o bem-estar e as condições de vida da vizinhança (idosos, pessoas com deficiência, crianças, etc.)
- Contratação local