

NORMA  
BRASILEIRA

ABNT NBR  
16001

Primeira edição  
30.11.2004

Válida a partir de  
30.12.2004

---

## Responsabilidade social – Sistema da gestão – Requisitos

*Social responsibility – Management system – Requirements*

Palavras-chave: Sistema da gestão. Responsabilidade social.  
*Descriptors: Management system. Social responsibility.*

ICS 99



Número de referência  
ABNT NBR 16001:2004  
11 páginas

© ABNT 2004

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada em qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito pela ABNT.

Sede da ABNT

Av. Treze de Maio, 13 – 28º andar

20003-900 – Rio de Janeiro – RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 2220-1762

[abnt@abnt.org.br](mailto:abnt@abnt.org.br)

[www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br)

Impresso no Brasil

## Sumário

Página

Prefácio .....	iv
Introdução .....	v
<b>1 Objetivo.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Definições.....</b>	<b>2</b>
<b>3 Requisitos do sistema da gestão da responsabilidade social .....</b>	<b>3</b>
3.1 Requisitos gerais.....	3
3.2 Política da responsabilidade social.....	3
3.3 Planejamento.....	4
3.3.1 Aspectos da responsabilidade social .....	4
3.3.2 Requisitos legais e outros .....	4
3.3.3 Objetivos, metas e programas.....	4
3.3.4 Recursos, regras, responsabilidade e autoridade.....	5
3.4 Implementação e operação.....	5
3.4.1 Competência, treinamento e conscientização .....	5
3.4.2 Comunicação.....	6
3.4.3 Controle operacional.....	6
3.5 Requisitos de documentação .....	6
3.5.1 Generalidades.....	6
3.5.2 Manual do sistema da gestão da responsabilidade social .....	6
3.5.3 Controle de documentos.....	7
3.5.4 Controle de registros .....	7
3.6 Medição, análise e melhoria.....	7
3.6.1 Monitoramento e medição .....	7
3.6.2 Avaliação da conformidade .....	8
3.6.3 Não-conformidade e ações corretiva e preventiva .....	8
3.6.4 Auditoria interna.....	8
3.6.5 Análise pela Alta Administração.....	9
<b>Anexo A (informativo) Bibliografia.....</b>	<b>11</b>
<b>Anexo B (informativo) Outros termos.....</b>	<b>12</b>

## **Prefácio**

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais Temporárias (ABNT/CEET), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

A ABNT NBR 16001 foi elaborada na Comissão de Estudo Especial Temporária de Responsabilidade Social (ABNT/CEET-00:001.55). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 04, de 30.04.2004, com o número Projeto 00:001.55-001.

Esta Norma contém os anexos A e B, de caráter informativo.

## Introdução

Nas últimas décadas têm crescido a mobilização e a preocupação da sociedade com temas associados à ética, cidadania, direitos humanos, desenvolvimento econômico, desenvolvimento sustentável e inclusão social.

Neste sentido, organizações de todos os tipos estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais adequados, controlando os impactos de suas relações, processos, produtos e serviços na sociedade, de forma consistente com sua política e com seus objetivos de responsabilidade social.

Esse comportamento se insere no contexto de legislações cada vez mais exigentes, de práticas de consumo e de investimentos cada vez mais conscientes, do desenvolvimento de políticas econômicas e de outras medidas destinadas a estimular o desenvolvimento sustentável e de uma crescente preocupação manifestada pelas partes interessadas em relação às questões ambientais, econômicas e sociais.

Muitas organizações têm conduzido programas de responsabilidade social e avaliações do seu desempenho ambiental, econômico e social. No entanto, por si só, tais avaliações podem não ser suficientes para proporcionar a uma organização a garantia de que seu desempenho não apenas atende, mas continuará a atender, aos requisitos legais e aos de sua própria política. Para que sejam eficazes, é necessário que esses procedimentos sejam conduzidos dentro de um sistema de gestão estruturado que esteja integrado na organização.

Esta Norma foi redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais brasileiras. O fundamento da abordagem é mostrado na figura 1. O sucesso do sistema depende do comprometimento de todos os níveis e funções, especialmente da Alta Administração.

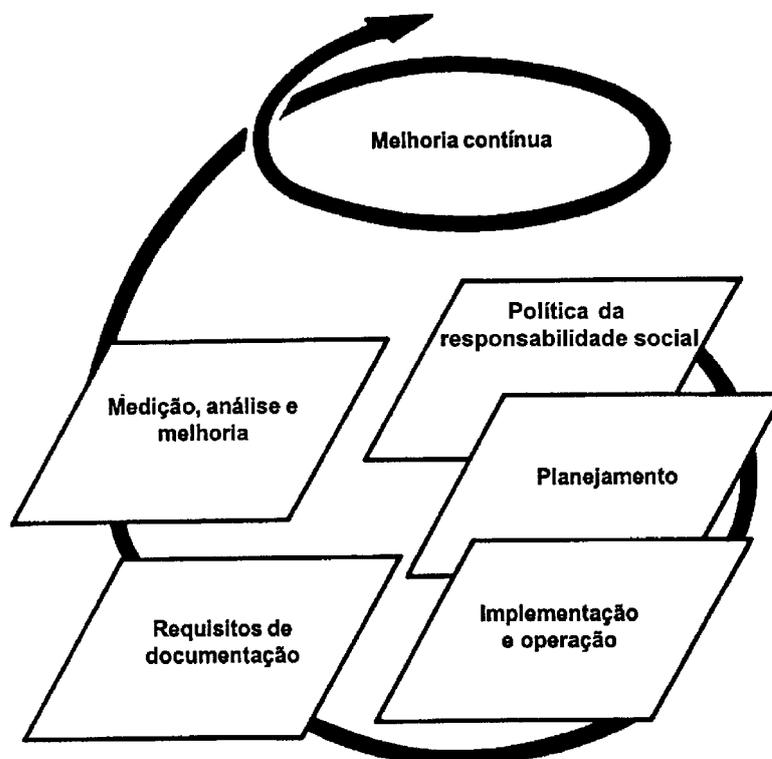


Figura 1 — Modelo do sistema da gestão da responsabilidade social

A adoção e a implementação, de forma sistemática, de um conjunto de técnicas da gestão da responsabilidade social podem contribuir para a obtenção de resultados ótimos para todas as partes interessadas. Contudo, a adoção desta Norma não garantirá, por si só, resultados ótimos. Para atingir os objetivos da responsabilidade social, convém que o sistema da gestão da responsabilidade social estimule as organizações a considerarem a implementação da melhor prática<sup>1)</sup> disponível, quando apropriado e economicamente exequível.

O conceito de responsabilidade social é freqüentemente associado à concepção de “Desenvolvimento Sustentável” desenvolvido pela Comissão *Brundtland* e aceito pela conferência da ONU - Rio de Janeiro, 1992. Muitas das atividades associadas com a responsabilidade social refletem as três dimensões da sustentabilidade - econômica, ambiental e social - conceitos descritos como sustentabilidade.

Esta Norma utiliza as três dimensões da sustentabilidade como um dos seus fundamentos. A adoção desta Norma, entretanto, não elimina, engloba ou substitui o uso das normas da série ABNT NBR ISO 9000 ou ABNT NBR ISO 14000, cabendo às organizações a decisão de aplicá-la em conjunto ou separado, dependendo das suas necessidades estratégicas.

O atendimento aos requisitos da Norma não significa que a organização é socialmente responsável, mas que possui um sistema da gestão da responsabilidade social. As comunicações da organização, tanto internas quanto externas, deverão respeitar este preceito.

Convém ressaltar que duas organizações que desenvolvam atividades similares, mas que apresentem níveis diferentes de desempenho de responsabilidade social, podem, ambas, atender aos seus requisitos.

Esta Norma está fundamentada na metodologia conhecida como PDCA (*Plan-Do-Check-Act* ou planejar, fazer, verificar e atuar). Esta pode ser brevemente descrita como:

- Planejar (*Plan*): estabelecer os objetivos e processos necessários para se produzirem resultados em conformidade com a política da responsabilidade social da organização;
- Fazer (*Do*): implementar os processos;
- Verificar (*Check*): monitorar e medir os processos em relação à política de responsabilidade social e aos objetivos, metas, requisitos legais e outros, e reportar os resultados;
- Atuar (*Act*): tomar ações para melhorar continuamente o desempenho ambiental, econômico e social do sistema da gestão.

Muitas organizações gerenciam suas operações pela aplicação de um sistema de processos e suas interações, que pode ser denominada de “abordagem de processos”. Como o PDCA pode ser aplicado a todos os processos, as duas metodologias são consideradas compatíveis.

---

<sup>1)</sup> Existem instituições de renome que propõem conceitos, práticas e indicadores que podem contribuir para o planejamento do sistema da gestão da responsabilidade social.

## Responsabilidade social – Sistema da gestão – Requisitos

### 1 Objetivo

**1.1** Esta Norma estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema da gestão da responsabilidade social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos e sua preocupação com a:

- promoção da cidadania;
- promoção do desenvolvimento sustentável; e
- transparência das suas atividades.

**1.2** Esta Norma tem por objetivo prover às organizações os elementos de um sistema da gestão da responsabilidade social eficaz, passível de integração com outros requisitos de gestão, de forma a auxiliá-las a alcançar seus objetivos relacionados com os aspectos da responsabilidade social. Não se pretende criar barreiras comerciais não-tarifárias, nem ampliar ou alterar as obrigações legais de uma organização.

Esta Norma não prescreve critérios específicos de desempenho da responsabilidade social e se aplica a qualquer organização que deseje:

- a) implantar, manter e aprimorar um sistema da gestão da responsabilidade social;
- b) assegurar-se de sua conformidade com a legislação aplicável e com sua política da responsabilidade social;
- c) apoiar o engajamento efetivo das partes interessadas;
- d) demonstrar conformidade com esta Norma ao:
  - realizar uma auto-avaliação e emitir autodeclaração da conformidade com esta Norma;
  - buscar confirmação de sua conformidade por partes que possuam interesse na organização;
  - buscar confirmação da sua autodeclaração por uma parte externa à organização; ou
  - buscar certificação do seu sistema da gestão da responsabilidade social por uma organização externa.

Os requisitos desta Norma são genéricos para que possam ser aplicados a todas as organizações. A sua aplicação dependerá de fatores como a política da responsabilidade social da organização, a natureza de suas atividades, produtos e serviços e da localidade e das condições em que opera.

## 2 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

**2.1 ação social:** Atividade voluntária realizada pela organização em áreas tais como assistência social, alimentação, saúde, educação, esporte, cultura, meio ambiente e desenvolvimento comunitário. Abrange desde pequenas doações a pessoas ou instituições até ações estruturadas com uso planejado e monitorado de recursos.

**2.2 aspecto da responsabilidade social:** Elemento das relações, processos, produtos e serviços de uma organização, que podem interagir com o meio ambiente, contexto econômico e contexto social.

**2.3 desempenho da responsabilidade social:** Síntese dos desempenhos ambientais, econômicos e sociais da organização, de forma integrada, levando-se em consideração todas as partes interessadas.

**2.4 desenvolvimento sustentável:** Desenvolvimento que supre as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em supri-las.

### NOTAS

1 O resultado do desenvolvimento sustentável é a sustentabilidade nas dimensões ambiental, econômica e social.

2 A dimensão ambiental da sustentabilidade diz respeito aos impactos da organização sobre sistemas naturais, vivos ou não, incluindo ecossistemas terra, água e ar.

3 A dimensão econômica da sustentabilidade diz respeito aos impactos da organização sobre as circunstâncias econômicas das partes interessadas e sobre os sistemas econômicos em níveis local, regional, nacional e global.

4 A dimensão social da sustentabilidade refere-se aos impactos da organização sobre os sistemas sociais (incluindo-se as questões política, cultural, institucional, espacial e espiritual, entre outras) nos quais opera.

[adaptado das diretrizes da GRI, 2002]

**2.5 diretrizes:** Conjunto de instruções ou indicações de como se tratar e levar a termo, da melhor maneira possível, as ações necessárias ao atendimento de um plano preestabelecido ou aos requisitos de uma norma.

**2.6 governança:** Sistema pelo qual organizações são dirigidas e controladas.

NOTA Também referida como governança corporativa, quando aplicada a uma empresa.

[AA 1000:1999]

**2.7 impacto:** Qualquer modificação do meio ambiente, contexto econômico ou contexto social, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das relações, processos, atividades, produtos e serviços de uma organização.

NOTA O termo “dano” é comumente usado para referir-se a um impacto adverso.

**2.8 metas da responsabilidade social:** Requisito de desempenho detalhado, sendo quantificado sempre que exequível, aplicável à organização ou à parte dela, resultante dos objetivos da responsabilidade social, que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

**2.9 objetivos da responsabilidade social:** Propósitos da responsabilidade social, decorrente da política da responsabilidade social, que uma organização se propõe a atingir, sendo quantificado sempre que exequível.

**2.10 organização:** Organização, companhia, corporação, firma, órgão, instituição ou empresa, ou uma unidade destas, pública ou privada, sociedade anônima, limitada ou com outra forma estatutária, que tem funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no setor público ou privado, com ou sem finalidade de lucro, de porte pequeno, médio ou grande.

[PNQ – Critério de Excelência, 2003]

**2.11 parte interessada:** Qualquer pessoa ou grupo que tem interesse ou possa ser afetado pelas ações de uma organização.

EXEMPLO Público interno, fornecedor, consumidor, cliente, instituição pública, comunidade, proprietários, banqueiros, sindicatos, órgãos governamentais, entre outros.

**2.12 política da responsabilidade social:** Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativos à responsabilidade social, formalmente expressas pela Alta Administração.

NOTA A política da responsabilidade social consistente com a política geral da organização fornece uma estrutura para se estabelecerem os objetivos da responsabilidade social.

**2.13 responsabilidade social:** Relação ética e transparente da organização com todas as suas partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável.

**2.14 sistema da gestão da responsabilidade social:** Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos, voltados para estabelecer políticas e objetivos da responsabilidade social, bem como para atingi-los.

**2.15 transparência:** Acesso, quando aplicável, das partes interessadas às informações referentes às ações da organização.

### 3 Requisitos do sistema da gestão da responsabilidade social

#### 3.1 Requisitos gerais

A organização deve estabelecer, implementar, manter e continuamente aprimorar um sistema da gestão da responsabilidade social, de acordo com os requisitos desta Norma. Quando forem efetuadas exclusões de requisitos desta Norma, não será aceita reivindicação da conformidade com esta.

#### 3.2 Política da responsabilidade social

A Alta Administração deve definir a política da responsabilidade social da organização, consultando as partes interessadas, e assegurando que esta:

- a) seja apropriada à natureza, escala e impactos da organização;
- b) inclua o comprometimento com a promoção da ética e do desenvolvimento sustentável;
- c) inclua o comprometimento com a melhoria contínua e com a prevenção de impactos adversos;
- d) inclua o comprometimento com o atendimento à legislação e demais requisitos subscritos pela organização;
- e) forneça a estrutura para o estabelecimento e revisão dos objetivos e metas da responsabilidade social;
- f) seja documentada, implementada e mantida;
- g) seja comunicada para todas as pessoas que trabalham para, ou em nome da, organização;

- h) esteja disponível para o público; e
- i) seja implementada por toda a organização.

### **3.3 Planejamento**

#### **3.3.1 Aspectos da responsabilidade social**

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos documentados para identificar as partes interessadas e suas percepções, bem como os aspectos da responsabilidade social que possam ser controlados e sobre os quais presume-se que tenha influência, a fim de determinar aqueles que tenham, ou possam ter, impacto significativo, positivo ou negativo.

**NOTA** A identificação dos aspectos significativos pode considerar também as informações provenientes de avaliações externas.

A organização deve assegurar que os aspectos relacionados a estes impactos significativos sejam abrangidos ao estabelecer, implementar e manter o seu sistema da gestão da responsabilidade social.

A organização deve manter essas informações documentadas e atualizadas.

#### **3.3.2 Requisitos legais e outros**

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos para identificar e ter acesso à legislação aplicável a seus aspectos da responsabilidade social e outros requisitos por ela subscritos.

#### **3.3.3 Objetivos, metas e programas**

A organização deve estabelecer, implementar e manter objetivos e metas documentados da responsabilidade social, em funções e níveis relevantes dentro da organização, bem como em relação às demais partes interessadas.

Ao estabelecer e revisar seus objetivos, a organização deve considerar os requisitos legais e outros requisitos, seus aspectos significativos, suas opções tecnológicas, seus requisitos financeiros, operacionais e comerciais, os meios sociais e culturais em que a organização está inserida, bem como a visão das partes interessadas sobre as suas atividades e os impactos decorrentes.

Os objetivos e metas devem ser compatíveis com a política da responsabilidade social e devem contemplar, mas não se limitar a:

- a) boas práticas de governança;
- b) combate à pirataria, sonegação, fraude e corrupção;
- c) práticas leais de concorrência;
- d) direitos da criança e do adolescente, incluindo o combate ao trabalho infantil;
- e) direitos do trabalhador, incluindo o de livre associação, de negociação, a remuneração justa e benefícios básicos, bem como o combate ao trabalho forçado;
- f) promoção da diversidade e combate à discriminação (por exemplo: cultural, de gênero, de raça/etnia, idade, pessoa com deficiência);
- g) compromisso com o desenvolvimento profissional;
- h) promoção da saúde e segurança;
- i) promoção de padrões sustentáveis de desenvolvimento, produção, distribuição e consumo, contemplando fornecedores, prestadores de serviço, entre outros;
- j) proteção ao meio ambiente e aos direitos das gerações futuras; e

k) ações sociais de interesse público.

A organização deve estabelecer, implementar, manter e documentar programas para atingir seus objetivos e metas da responsabilidade social. Esses programas devem incluir:

- a) atribuição de responsabilidades às funções e níveis relevantes da organização para se atingirem os objetivos e metas; e
- b) meios e prazos nos quais estes devem ser atingidos.

### **3.3.4 Recursos, regras, responsabilidade e autoridade**

A Alta Administração deve assegurar a disponibilidade de recursos essenciais para estabelecer, implementar, manter e melhorar o sistema da gestão da responsabilidade social. Os recursos abrangem recursos humanos, qualificações específicas, tecnologia, recursos de infra-estrutura e recursos financeiros.

As funções, responsabilidades e autoridades devem ser definidas, documentadas e comunicadas, a fim de facilitar uma gestão eficaz da responsabilidade social.

A Alta Administração da organização deve nomear representante(s) específico(s) que, independentemente de outras atribuições, deve(m) ter funções, responsabilidades e autoridade definidas para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema da gestão da responsabilidade social sejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com esta Norma; e
- b) relatar à Alta Administração o desempenho do sistema da gestão da responsabilidade social, para análise, como base para o aprimoramento do sistema da gestão da responsabilidade social.

## **3.4 Implementação e operação**

### **3.4.1 Competência, treinamento e conscientização**

A organização deve assegurar a competência, por meio de educação, treinamento ou experiência apropriados, de qualquer pessoa que realize tarefas para esta, ou em seu nome, e que possa causar impactos significativos.

A organização deve identificar as necessidades de treinamento associadas com seus aspectos e com o seu sistema da gestão da responsabilidade social. A organização deve fornecer o treinamento ou adotar ações para atender às necessidades levantadas, mantendo registros (ver 3.5.4).

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos documentados que façam com que as pessoas que trabalham para esta, ou em seu nome, estejam conscientes:

- a) da importância da conformidade com a política da responsabilidade social, procedimentos e requisitos do sistema da gestão da responsabilidade social;
- b) dos impactos significativos, reais ou potenciais de suas atividades e dos benefícios ao meio ambiental, econômico e social resultantes da melhoria do seu desempenho pessoal;
- c) de suas funções e responsabilidades em atingir a conformidade com a política da responsabilidade social, procedimentos e requisitos do sistema da gestão da responsabilidade social; e
- d) das potenciais conseqüências da inobservância de procedimentos operacionais especificados.

A organização deve manter registros (ver 3.5.4) adequados de educação, treinamento e experiência.

### **3.4.2 Comunicação**

Com relação aos aspectos da responsabilidade social e sistema da gestão da responsabilidade social, a organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos para:

- a) comunicação interna entre os vários níveis e funções da organização;
- b) recebimento, documentação e resposta às comunicações pertinentes das partes interessadas externas; e
- c) elaboração e divulgação periódica de documento, envolvendo as partes interessadas, contendo no mínimo as informações relevantes sobre:
  - o sistema da gestão da responsabilidade social;
  - os objetivos e metas da responsabilidade social; e
  - as ações e resultados da responsabilidade social.

NOTA Podem ser divulgadas outras informações consideradas relevantes pela organização, tais como resultados de auditorias internas.

### **3.4.3 Controle operacional**

A organização deve identificar e planejar aquelas operações que estão associadas aos aspectos da responsabilidade social significativos, de forma a assegurar que são executadas sob condições especificadas, por intermédio de:

- a) estabelecimento, implementação e manutenção de procedimentos documentados, quando a ausência destes puder levar a desvios em relação à política e objetivos e metas da responsabilidade social;
- b) definição de critérios operacionais nos procedimentos documentados; e
- c) definição e revisão periódica de planos de contingência para as situações em que houver potencial de danos.

## **3.5 Requisitos de documentação**

### **3.5.1 Generalidades**

A documentação do sistema da gestão da responsabilidade social deve incluir:

- a) declarações documentadas da política da responsabilidade social e dos objetivos e metas da responsabilidade social;
- b) manual do sistema da gestão da responsabilidade social;
- c) procedimentos documentados, documentos e registros (ver 3.5.4) requeridos por esta Norma;
- d) procedimentos documentados, documentos e registros (ver 3.5.4), definidos pela organização como necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos relacionados com a responsabilidade social.

### **3.5.2 Manual do sistema da gestão da responsabilidade social**

A organização deve estabelecer e manter um manual da responsabilidade social que inclua:

- a) política da responsabilidade social, ou referência a esta;

- b) objetivos e metas da responsabilidade social, ou referência a estes;
- c) escopo do sistema da gestão da responsabilidade social;
- d) procedimentos documentados requeridos por esta Norma, ou referência a estes; e
- e) descrição e interação dos elementos principais do sistema da gestão da responsabilidade social.

NOTA Para elaboração de um manual da gestão da responsabilidade social, pode-se utilizar como referência a ABNT ISO/TR 10013.

### **3.5.3 Controle de documentos**

Os documentos requeridos pelo sistema da gestão da responsabilidade social e por esta Norma devem ser controlados. Registros são um tipo especial de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos apresentados em 3.5.4.

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimento(s) documentado(s) para:

- a) aprovar documentos quanto à sua adequação, antes de sua emissão;
- b) analisar, atualizar e reaprovar documentos, se necessário;
- c) assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- d) assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- e) assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- f) assegurar que os documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição seja controlada; e
- g) evitar o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem retidos por qualquer propósito.

### **3.5.4 Controle de registros**

A organização deve estabelecer e manter registros para prover evidências da conformidade com os requisitos de seu sistema da gestão da responsabilidade social e com esta Norma.

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimento(s) documentado(s) para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros.

## **3.6 Medição, análise e melhoria**

### **3.6.1 Monitoramento e medição**

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos documentados para monitorar e medir, em base regular, as características principais de suas relações, processos, produtos e serviços que possam ter um impacto significativo. Tais procedimentos devem incluir o registro de informações para acompanhar o desempenho, controles operacionais pertinentes e a conformidade com os objetivos e metas da responsabilidade social da organização (ver 3.5.3).

### **3.6.2 Avaliação da conformidade**

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos para avaliação periódica do atendimento à legislação e demais requisitos por esta subscritos. Ações corretivas devem ser tomadas conforme 3.6.3.

A organização deve manter registros (ver 3.5.4) destas avaliações.

### **3.6.3 Não-conformidade e ações corretiva e preventiva**

A organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos para tratar não-conformidades, reais e potenciais, e implementar ações corretivas e preventivas.

Os procedimentos devem incluir:

- a) identificar e corrigir não-conformidades e adotar ações para mitigar impactos;
- b) investigar não-conformidades, determinar suas causas e adotar ações para evitar a recorrência destas (incluindo as manifestações das partes interessadas);
- c) avaliar a necessidade de ações para prevenir não-conformidades e implementar ações apropriadas para evitar a ocorrência destas;
- d) registrar os resultados das ações corretivas e preventivas adotadas; e
- e) avaliar criticamente a eficácia das ações corretivas e preventivas adotadas.

NOTA As oportunidades de melhoria podem ser identificadas na auditoria interna.

As ações adotadas devem ser adequadas à magnitude dos problemas e proporcionais ao impacto verificado.

A organização deve analisar criticamente as ações corretivas e preventivas adotadas e quaisquer mudanças devem ser documentadas.

### **3.6.4 Auditoria interna**

A organização deve assegurar que as auditorias internas do sistema da gestão da responsabilidade social sejam conduzidas a intervalos planejados para:

- a) determinar se o sistema da gestão da responsabilidade social:
  - está em conformidade com as disposições planejadas para a gestão da responsabilidade social, inclusive com os requisitos desta Norma; e
  - tem sido devidamente implementado e mantido;
- b) fornecer informações à Alta Administração sobre os resultados das auditorias.

O programa de auditoria deve ser planejado, estabelecido, implementado e mantido pela organização, considerando a importância das operações envolvidas e os resultados de auditorias anteriores.

Procedimentos de auditoria devem ser estabelecidos, implementados e mantidos para tratar:

- as responsabilidades e requisitos para o planejamento e condução das auditorias, o relato de resultados e a manutenção de registros (ver 3.5.4); e
- a determinação dos critérios, escopo, frequência e métodos de auditoria.

A seleção dos auditores e a execução de auditorias devem assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria.

### **3.6.6 Análise pela Alta Administração**

A Alta Administração deve analisar o sistema da gestão da responsabilidade social, em intervalos planejados, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema da gestão da responsabilidade social, incluindo política da responsabilidade social e objetivos e metas da responsabilidade social.

Os registros (ver 3.5.4) das análises pela Alta Administração devem ser mantidos.

As entradas para a análise devem incluir, entre outras:

- a) resultados das auditorias internas do sistema da gestão da responsabilidade social, das avaliações sobre a conformidade legal e demais avaliações;
- b) comunicação com as partes interessadas, incluindo sugestões e reclamações;
- c) desempenho da responsabilidade social da organização;
- d) situação das ações corretivas e preventivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises anteriores pela Alta Administração;
- f) circunstâncias de mudanças, inclusive de requisitos legais e outros associados com os aspectos da responsabilidade social; e
- g) recomendações para melhoria.

As saídas da análise pela Alta Administração devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a possíveis mudanças na política da responsabilidade social, nos objetivos e metas e em outros elementos do sistema da gestão da responsabilidade social.

Estas saídas da análise devem ser consistentes com o compromisso de melhoria contínua.

## **Anexo A** **(informativo)**

### **Bibliografia**

#### **A.1 Referências bibliográficas**

Documentos consultados para elaboração desta Norma:

- [1] ABNT NBR ISO 9000:2000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário
- [2] ABNT NBR ISO 14001:1996 – Sistemas de gestão ambiental – Especificação e diretrizes para uso
- [3] ABNT NBR ISO 19011:2003 – Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental
- [4] ABNT ISO/IEC Guia 2:1998 – Normalização e atividades relacionadas – Vocabulário geral
- [5] ABNT ISO/TR 10013:2002 – Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade
- [6] AA1000:1999 – AccountAbility
- [7] SA 8000:2001 – Social Accountability
- [8] Ferramentas de gestão: Indicadores Ethos, Guia de Elaboração de Balanço Social, Matriz de Evidências de Sustentabilidade, Banco de Práticas – Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
- [9] Guia de Balanço Social – IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sócio-Econômicas
- [10] Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da Global Report Initiative (GRI)
- [11] Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)

#### **A.2 Documentos bibliográficos**

Outros documentos relacionados ao tema desta Norma:

- a) Metas do Milênio da Organização das Nações Unidas (ONU);
- b) Carta da Terra;
- c) Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU);
- d) Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) para Multinacionais da Organização das Nações Unidas (ONU);
- e) Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

## **Anexo B** (informativo)

### **Outros termos**

Este anexo apresenta alguns termos e respectivas referências que podem ser consultados para melhor entendimento desta Norma:

- a) ação corretiva: ABNT NBR ISO 9000;
- b) ação preventiva: ABNT NBR ISO 9000;
- c) auditor: ABNT NBR ISO 9000;
- d) auditoria: ABNT NBR ISO 19011;
- e) conformidade: ABNT NBR ISO 9000;
- f) correção: ABNT NBR ISO 9000;
- g) certificação: ABNT ISO/IEC Guia 2;
- h) eficácia: ABNT NBR ISO 9000;
- i) eficiência: ABNT NBR ISO 9000;
- j) evidência objetiva: ABNT NBR ISO 9000;
- k) indicador(es): ABNT NBR ISO 9000;
- l) melhoria contínua: ABNT NBR ISO 9000;
- m) não-conformidade: ABNT NBR ISO 9000;
- n) procedimento: ABNT NBR ISO 9000;
- o) registro: ABNT NBR ISO 9000;
- p) requisito: ABNT NBR ISO 9000.